



Examensarbete

Socionomprogrammet 180 hp,
examensarbete i socialt arbete.

SA 6004 15 hp.

“I jobbet accepterar man det lite
mer, det är ju förståeligt att de är
upprörda”

- En kvalitativ intervjustudie om socialsekreterares syn
på hot och våld.

Halmstad 2023-05-26
Emelie Andersson
Zselyke Szabo



“I jobbet accepterar man det lite mer, det är ju förståeligt att de är upprörda”
- en kvalitativ intervjustudie om socialsekreterares syn på hot och våld.

“You accept it a little more in your work, it’s understandable that they are upset” - A qualitative interview study about social workers' view on client violence and threats in the workplace.

Författare: Emelie Andersson och Zselyke Szabo

Handledare: Sara Högdin

Sammanfattning

Var tredje socialsekreterare utsätts för hot och våld på sin arbetsplats. Socialsekreterare som arbetar med utredning för barn och unga löper risk att bli utsatta. Den senaste tidens debatt kring LVU-lagstiftningen kan ha ökat socialsekreterarnas utsatthet. I denna kvalitativa intervjustudie är syftet att undersöka vilken effekt hot och våld kan få för socialsekreterares arbete, som innefattar utredning för barn och unga. Frågeställningarna som undersöks berör yrkesroll och handlingsutrymme, strategier för att hantera våldet samt förhållningssätt till säkerhetsrutiner på arbetsplatsen. I detta arbete genomförs en semistrukturerad intervjustudie som omfattar sex socialsekreterare från tre olika kommuner. Det som framkommer i intervjustudien är att hot och våld kan påverka socialsekreterarnas arbete, vilket skulle kunna få konsekvenser för både utredningar och beslut. Socialsekreterare har många strategier för att hantera våld och konkreta hot, medan förtäckta och outtalade hot är svårt att definiera och hantera. Tilltron till och kunskapen om säkerhetsrutiner varierar, medan det kollegiala stödet lyfts fram som den viktigaste trygghetsaspekten. Utifrån detta diskuteras hur mentalisering bidrar till en normaliseringsprocess, där hot och våld accepteras som en del av yrket. Påverkan på handlingsutrymmet diskuteras utifrån makt och påverkan på utredningsarbetet, medan diskussioner förs kring konsekvenser av bristfälliga säkerhetsrutiner.

Nyckelord: Socialt arbete, hot och våld, handlingsutrymme, yrkesroll, strategier, säkerhetsrutiner

Abstract

Every third social worker is exposed to client violence and threats. The recent protest against the LVU-legislation has contributed to a debate that has increased the vulnerability of social workers. The aim of this qualitative study is to examine the effects that threats and violence has on social work. The research questions of this study concern the professional role and discretion of social workers, the strategies for managing violence, and attitudes toward safety procedures. A semi-structured interview approach is utilized, involving six social workers from three municipalities. The findings of this study suggest that threats and violence have an impact on the work of social workers and can have consequences for both investigations and decisions. Social workers utilize various strategies to manage obvious violence and threats, whereas unspoken threats are difficult to define and handle. The trust and knowledge of safety procedures varies, while the support of colleagues is crucial. Based on this, the role of mentalization in the normalization process is discussed, and how threats and violence are expected to be accepted as a part of the job. The impact on discretion is discussed in terms of authority and how it influences clients, as well as discussions regarding the consequences of excessive safety procedures.

Keywords: Social work, threats and violence, discretion, professional role, strategies, safety procedures.

Förord

Vi vill tacka alla respondenter som valde att medverka i vår intervjustudie och gjorde det möjligt för oss att genomföra detta examensarbete. Tack till våra kurskamrater som har hjälpt oss att få kontakt med socialsekreterare. Vi vill även rikta ett stort tack till vår handledare Sara Högdin som bidragit med konstruktiv feedback, väglett oss och funnits där som stöd under hela forskningsprocessen.

Fördelning

Fördelningen av denna studie har gjorts så jämnt som möjligt. Även om vi har delat upp ansvaret för vissa delar vill vi betona att vi har haft gemensamma diskussioner gällande varje betydande steg i forskningsprocessen. Vi båda närvarade på varje intervju men turades om att intervjua respondenter. Transkriberingsarbetet fördelades jämt där vi transkriberade tre intervjuer var. Tematiseringen och kodningen skedde gemensamt. Teman i resultat och analys delades upp i skrivningen. Zselyke ansvarade för att skriva huvudteman: situationer som är svåra att hantera och yrkets natur, samt tillhörande underrubriker. Emelie ansvarade för att skriva huvudteman: att tänja på handlingsutrymme, strukturella aspekter och arbetsmiljö, samt tillhörande underteman. Teorier valdes tillsammans genom gemensamma diskussioner och uppsökning av litteratur. Emelie ansvarade för att skriva om professionsteori, medan Zselyke skrev om teorierna som ingick i avsnittet om coping. Resterande delar av arbetet har så gott som möjligt skrivits tillsammans.

Emelie Andersson & Zselyke Szabo

Halmstad, VT 2023

Innehållsförteckning

1. Inledning	8
1.1 Syfte, frågeställningar och avgränsning	9
2. Begreppsdefinition	10
2.1 Hot och våld	10
3. Bakgrund	11
4. Tidigare forskning	11
4.1 Förekomst av våld och hot	12
4.2 Handlingsutrymme och yrkesroll	12
4.3 Säkerhet - rutiner	13
4.4 Strategier - copingstrategier	14
5. Teori	15
5.1 Professionsteori	15
5.2 Coping	17
5.2.1 Normaliseringsprocess	17
5.2.2 Mentalisering	18
6. Metod	19
6.1 Socialkonstruktionism	19
6.2 Förförståelse	20
6.3 Val av metod	21
6.4 Urval	22
6.5 Insamling av empiri	22
6.6 Analysprocess	24
6.7 Etiska överväganden	25
6.7.1 Informationskravet	25
6.7.2 Samtyckeskravet	26
6.7.3 Konfidentialitetskravet	26
6.7.4 Nyttjandekravet	26
6.7.5 Studiens känslighet	26
6.8 Metoddiskussion	27
7. Resultat och analys	29
7.1 Situationer som är svåra att hantera	29
7.1.1 Förtäckta hot	30
7.1.2 Maktförskjutning	32
7.2 Yrkets natur	32
7.2.1 Hög toleransnivå	33
7.2.2 Förväntningar på socialsekreterare	34
7.3 Att tänja på handlingsutrymmet	35
7.3.1 När handlingsutrymmet begränsas	35
7.3.2 Hårdare bedömningar	38
7.4 Strukturella aspekter	39
7.4.1 Att ansvara för sin egen säkerhet	39

7.4.2 Att ansvara för utredningar och beslut	40
7.5 Arbetsmiljö	41
7.5.1 Stöd från kollegor och arbetsledning	41
7.5.2 Säkerhetsåtgärder	42
8. Slutdiskussion	44
8.1 Syfte och frågeställningar - den sammantagna slutsatsen	44
8.2 Summering och förslag på framtida forskning	47
9. Referenser	1
10. Bilagor	5
10.1 Bilaga 1. Informationsbrev	5
10.2 Bilaga 2. Samtyckesblankett	7
10.3 Bilaga 3. Intervjuguide	8

I. Inledning

“Jag vill ha mina barn” ekade över Gustav Adolfs torg i Göteborg under en söndag eftermiddag i februari 2022. Uppskattningsvis hade 500 personer samlats för att demonstrera mot socialtjänsten och att barn omhändertas enligt lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU SFS 1990:52). Sedan dess har flera demonstrationer anordnats för att protestera mot den felaktiga hanteringen av lagstiftningen (Rydén 2022). Denna utveckling har påverkat kommuner runtom i landet, och har lett till att anställda på socialtjänsten drabbas negativt. Det kan handla om hot, uthängning av anställda och ett ökat misstroende för myndigheten. Det har lett till starkare säkerhet på socialtjänster, med personlarm och vakter. Även om alla kommuner inte drabbas, så har de flesta kommuner vidtagit förebyggande åtgärder (Lindkvist 2023). Enligt Westerberg och Chamy (2023) har även Säpo reflekterat över denna utveckling, och ser det ökade hotet mot socialtjänsten som ett problem som kan medföra allvarliga konsekvenser där förtroendet för både myndigheter och staten riskerar att undermineras (Westerberg & Chamy 2023).

Den senaste tidens utveckling med protester mot LVU- lagstiftningen har lett till att intresset hos oss väckts för att skriva detta examensarbete, och undersöka socialsekreterares syn när det kommer till hot och våld från klienter. Även om hot och våld gentemot socialsekreterare på senare tid fått mer uppmärksamhet i samband med demonstrationerna, så är det långt ifrån ett nytt fenomen. Enligt AFS har det mellan åren 1985-1990 skett en ökning av skador föranledda av våld på arbetsplatser inom olika fält i Sverige, varav socialsekreterare är en av dem. Många händelser med hot eller våld uppmärksammas inte i arbetslivet och därmed finns ett mörkertal (AFS 1993:2).

Arbetsmiljöverket (2018) genomförde mellan åren 2015-2017 en granskning av arbetsmiljön på hälften av Sveriges socialtjänst som omfattar alla typer av socialsekreterare, och inte bara de som arbetar med utredning för barn och unga. Resultat från Arbetsmiljöverkets granskning visar att mer än var tredje socialsekreterare uppger sig ha blivit utsatta för våld eller hot i koppling till deras yrke. Lamothe, Couvette, Lebrun, Yale-Soulière, Roy, Guay och Geoffrion (2018) skriver i sin studie att socialsekreterare som arbetar med barn och unga ofta utsätts för våld av klienter. Enligt Scaramuzzino (2020) kan våld på arbetsplatser påverka autonomitet och professionell diskretion, vilket är en del av det professionella handlingsutrymmet.

Det som framkommer av statistiken är att socialsekreterare är ett yrke där det förekommer hot och våld från klienter, och att det är en bidragande faktor till att handlingsutrymmet påverkas. Detta ser vi som en allvarlig företeelse. Vi menar att socialsekreterare som arbetar främst inom utredning för barn och unga har det yttersta ansvaret för att se till att barns behov av skydd tillgodoses om vårdnadshavare brister i sin förmåga genom att utreda och fatta nödvändiga beslut. Därmed tror vi att det kan få stora konsekvenser om det finns faktorer i socialsekreterarnas arbete som förhindrar dem från att utföra sina arbetsuppgifter på ett rättssäkert sätt. I takt med att protester mot socialtjänstens arbete och dess lagstiftning har fått kritik, belyser media att mer hot, våld och misstro har riktats gentemot socialsekreterare som arbetar med utredning för barn och unga. Efter att även ha tagit del av statistik gällande socialsekreterares utsatthet, samt de effekter som riskerar att inträffa i relation till socialsekreterares yrkesroll och handlingsutrymme kopplat till hot och våld, ansåg vi att det var intressant att undersöka frågan vidare. Vi ansåg att det var intressant och viktigt att studera vilken effekt hot och våld får för socialsekreterare, och på vilket sätt det påverkar deras arbete. Forskningsfrågan är tydligt relevant för socialt arbete då det har sitt fäste i socialsekreterares arbete med samhällsmedborgare.

1.1 Syfte, frågeställningar och avgränsning

Studiens syfte är att öka kunskapen om hur socialsekreterare som arbetar med utredning vid barn- och ungdomsenheter ser på hot och våld och hur de hanterar detta på arbetsplatsen.

Frågeställningar lyder:

- Hur påverkar hot och våld socialsekreterares yrkesroll och professionella handlingsutrymme?
- Vilka strategier använder socialsekreterare för att hantera hot och våld?
- Vilken kunskap om och tilltro till säkerhetsrutiner har socialsekreterare på deras arbetsplats?

Avgränsningen för denna studie är socialsekreterare som arbetar på socialtjänst i Sverige. Då tidigare forskning och media lyfter flertalet risker för socialsekreterare som arbetar inom utredning med barn och unga blir även detta en del av vår avgränsning.

2. Begreppsdefinition

Detta avsnitt består av förklaringar av de begrepp som används kontinuerligt i denna studie och som vi anser att läsaren behöver ha förståelse för vid läsning av detta arbete. Vi vill klarlägga vad vi avser när vi använder vissa begrepp genom att bryta ned dem och beskriva dem i detta avsnitt.

2.1 Hot och våld

“Våld är varje handling riktad mot en annan person, som genom denna handling skadar, smärftar, skrämmer eller kränker, får denna person att göra något mot sin vilja eller avstå från att göra något den vill” (Isdal 2001, s.34)

Så lyder Per Isdals (2001) definition av våld. Han lyfter att våld är ett begrepp som är mångtydigt och kan definieras på olika sätt både i forskning och praktik. Det centrala i Isdals definition är att våld antingen används till vållande av skada, smärta, fruktan eller kränkning, eller också utgöra ett försök till att påverka eller styra beteendet hos en annan individ. Begreppet våld innefattar inte endast fysiska handlingar som slag och sparkar, utan även sexuellt-, materiellt-, psykiskt-, och latent våld. Det sexuella våldet kan definieras som sexuella trakasserier eller våldtäkt. Materiellt våld kan innebära att förstöra eller slå sönder materiella ting som är av värde för att såra eller skrämma. Psykiskt våld definieras bland annat som direkta hot och indirekta hot. Direkta hot är konkreta yttranden om vad som kommer att ske om en person inte gör något som önskas, medan indirekta hot handlar om diffusa yttranden som på något sätt förmedlar en möjlighet till våldskonsekvenser, antingen genom ord eller kroppsspråk. Latent våld definieras som en ständig inneboende möjlighet till våld, att våldet alltid finns nära till hands (Isdal 2001). Enligt Socialstyrelsen (2023) kan våld även innebära ett handlingsmönster som skapar en utsatthet men där isolerade handlingar inte definieras som brott utifrån lagstiftning. Vi har valt att även inkludera detta i definitionen av våld och hot.

3. Bakgrund

Alla barn har rätt till en trygg uppväxt. I de familjer där vårdnadshavare av olika skäl inte kan tillgodose sina barns behov när det kommer till omvårdnad, trygghet och en god fostran, är det socialtjänsten som har det yttersta ansvaret att hjälpa och stötta. Socialtjänstens arbete utgår från Förenta Nationernas barnkonvention som skapar ett förhållningssätt som sätter barnet i fokus. Barnperspektivet inom socialtjänstens arbete innebär att alltid ta hänsyn till barnet och dess tankar och känslor, samt alltid bemöta barn med respekt (Socialstyrelsen 2015).

Socialtjänsten är en politisk verksamhet som styrs av de svenska lagarna. Socialtjänstlagen är lagen som bygger på frivillighet, och innehåller grundläggande bestämmelser om socialtjänstens skyldighet att se till att barn och ungdomar växer upp under trygga förhållanden. Utifrån 11 kap 1 § SoL (Socialtjänstlag 2001:453) ska socialnämnd inleda utredning utan dröjsmål när de har fått kännedom om situationer som kan innebära att åtgärd behövs. Den framgår i SOSFS 2014:6 att utredningar som berör att skydda barn eller förse stöd bör fokusera på situationen och barnets behov. Hur dessa behov tillgodoses skall beaktas. Socialstyrelsen (2015) skriver att socialtjänsten även kan utgå från LVU om samtycke inte finns till att bedriva vård på frivillig väg, och bedömningen görs att det är nödvändigt. Det kan också förekomma tvångsvård om det föreligger missförhållanden kopplat till barnets hemmiljö enligt 2§ LVU eller med koppling till barnets eller ungdomens eget beteende 3§ LVU. Om det finns risk för att dessa missförhållanden kan medföra en påtaglig risk för barnets eller ungdomens hälsa eller utveckling skadas, så kan vård enligt LVU beredas.

Ovanstående bakgrundsinformation gäller för socialsekreterare som arbetar på enheter för barn och unga på socialtjänst i Sverige. Arbetet innefattar därmed att beakta dessa aspekter och bedriva utredningsarbete i enlighet med lagstiftning och riktlinjer. I denna studie avser socialsekreterare personer som arbetar på en socialtjänst inom kommunal offentlig sektor. Avgränsningen i denna studie är socialsekreterare som arbetar på socialtjänstens barn- och ungdomsavdelning.

4. Tidigare forskning

I detta avsnitt presenteras resultat från tidigare studier som relaterar till den valda forskningsfrågan i detta arbete. Informationskällorna består av vetenskapliga artiklar som har hittats genom sökningar på databaserna Sociological abstract, Social services abstracts och Scopus. De

vetenskapliga artiklarna som är valda är peer-reviewed. Majoriteten av artiklarna som har använts är svensk forskning vilket blir relevant utifrån en svensk kontext. Däremot har två artiklar inkluderats från andra länder eftersom den befintliga forskningen inom området är bristfällig i Sverige. Vi anser även att artiklar från andra länder är relevanta för detta arbete eftersom socialsekreterares syn på hot och våld är individuellt och inte behöver vara geografiskt bundet.

4.1 Förekomst av våld och hot

Lamothe, Couvette, Lebrun, Yale-Soulière, Roy, Guay och Geoffrion (2018) skriver i sin studie gällande våld gentemot barnsekreterare att socialarbetare som arbetar med barn och unga ofta utsätts för både fysiskt och psykiskt våld från klienter. Trots att detta, enligt författarna, är allmänt känt är forskningen inom området begränsad. Enligt studien kan våld och trakasserier på arbetsplatsen leda till känslor av ångest, rädsla, chock, ilska, stress och skam. Hot och våld på arbetsplatsen kan också kopplas ihop med en ökad risk för att bli utbränd och missnöje på arbetsplatsen. Förutom effekterna på de professionella får klientvåldet konsekvenser även för organisationen genom exempelvis ökad jobbfrånvaro, uppsägningar, och minskad kvalitet på arbetet och minskad motivation. Att hantera våld och hot i vissa ärenden kan vara emotionellt dränerande för socialarbetare, vilket gör att bemötandet gentemot andra klienter kan påverkas. Resultatet av studien visar att flertalet intervjupersoner ansåg att våldet var en del av arbetet som socialsekreterare. Våldet är chockerande och påverkar arbetarna negativt, men samtidigt sker det frekvent och därmed finns inte utrymme för tillräcklig bearbetning av händelserna (Lamothe et al. 2018).

4.2 Handlingsutrymme och yrkesroll

Scaramuzzino (2020) undersöker i en enkätstudie hur våld på arbetsplatser kan påverka autonomitet och professionell diskretion för socialsekreterare, lärare och journalister. Det sammantagna resultatet av studien är att rädsla för att utsättas för hat, hot och trakasserier påverkar respondenternas förmåga att förbli oberoende i genomförandet av arbetsuppgifter. Våldssituationer och vetskapen om att risk föreligger bevisas i studien riskerar leda till en självzensur i arbetet. Detta innebär att studiens respondenter tenderar att begränsa sig för att undvika konflikt och därmed påverkar detta deras handlingsutrymme. Även Lamothe et al. (2018) framför resultat på att socialarbetare löper risk att förlora sin objektivitet i arbetet samt att vissa socialarbetare undviker mer interaktion än nödvändigt med klienter som har aggressiva tendenser. Det centrala i socialt arbete med barn och unga är tillgänglighet, rättvisa och omsorg, men när arbetare utsätts för

våld och hot av klienter uppstår svårigheter att genomföra arbetet utifrån dessa aspekter. Pham och Meager (2008) har även undersökt hur socialt arbete med barn och unga jämförs med andra människobehandlande yrken. Författarna skriver att socialarbetare inom fältet för barn och unga behöver ha en balansgång i yrket genom att både agera som en stöttande roll för familjer samtidigt som deras yrkesroll innebär maktutövning. Resultatet av studien tyder på att det är ett särskilt krävande yrke att arbeta som socialarbetare inom området för barn och unga. I studien framkommer det att socialarbetare inom barn- och ungdomsområdet är mer benägna att bli negativt påverkade i privatlivet av sitt arbete än socialarbetare inom andra områden.

4.3 Säkerhet - rutiner

HaeJung och Hopkins (2015) diskuterar utifrån resultaten i sin studie att det kan vara avgörande för socialarbetare att kunna förlita sig på sina arbetsledare när det kommer till att diskutera säkerheten på arbetsplatsen. Resultatet i studien visar att även om socialarbetare upplever säkerheten på arbetsplatsen på ett negativt sätt, kan det ha en effekt för hängivenheten till arbetet att kunna ha ett gott samspel med arbetsledaren. Detta i form av konstruktiva diskussioner, förståelse och öppenhet för de anställdas behov, och problemlösning för att förbättra säkerheten.

I likhet med HaeJung och Hopkins (2015) beskriver även Nordesjö (2019) det ansvar som arbetsgivare har på arbetsplatsen när det kommer till säkerhet. I intervjuer tillsammans med olika arbetsgivare har tre kategorier utmärkt sig i arbetsgivarnas syn på trygghet på arbetsplatsen. Den första kategorin behandlar vikten av regler och direktiv och att alltid ha fungerande säkerhetsåtgärder för att minska risker i klientmöten. Vissa arbetsgivare anser att det är socialarbetarnas eget ansvar att bära larm och att vara uppdaterade om säkerhetsrutinerna och tillvägagångssättet vid hot för att motverka att en olycka inträffar. Arbetsledare inom denna kategori anser att det är omöjligt att hålla koll på att varje anställd följer reglerna hela tiden, och förlitar sig på att alla anställda tar ansvar i att bekanta sig med säkerhetsplaneringen.

Nästa kategori som beskrivs av Nordesjö (2019) bygger vidare på den första, och innebär att det utöver säkerhetsrutiner måste finnas goda relationer mellan både klienter och professionella, och likaså med arbetsledare och kollegor. Riskfyllda situationer är ett resultat av dålig kommunikation mellan klient och professionell, och kan åtgärdas genom att ta hjälp av kollegor och arbetsledare vid svåra situationer som kan tänkas uppstå. Inom denna kategori anser arbetsledare att det är direkt farligt att skapa en kultur där anställda förväntas hantera situationer och acceptera

dessa som en del av yrket. Därför måste problem som uppstår kunna diskuteras och de professionella ska kunna ta hjälp av varandra för att hantera svåra situationer.

Den tredje kategorin är en blandning mellan de tidigare kategorierna och utgår från att båda synsätt är viktiga att använda sig av i det sociala arbetet. Klienter som de professionella möter i sin yrkesroll kan vara oförutsägbara, och kräver att socialarbetare är förberedda på alla sätt. Lamothe et al. (2018) redogör för vikten av att det sker förändringar på ett organisatoriskt plan, men genom att lyssna på de anställda för att ge de bästa möjliga förutsättningar för att klara av våldsamma situationer. I likhet med Nordesjö (2018), beskriver även Lamothe et al. (2018) att en trygghet på arbetsplatsen till stor del uppnås genom att skapa ett öppet klimat och bättre samarbete mellan kollegor och arbetsledning (Lamothe et al. 2018).

4.4 Strategier - copingstrategier

Munobwa, Öberg och Ahmadi (2023) identifierar i resultatet av sin studie fyra olika försvarsmekanismer som socialarbetare använder sig av för att hantera våldsamma och hotfulla klienter. Den första strategin grundar sig i en känsla av maktlöshet till följd av hot och våld från klienten, och exempelvis känslan av tvång att fatta gynnande beslut eller bryta mot regler för att förhindra att hot och våld förekommer igen. Den andra strategin innebär att socialarbetaren ser fientligheten från klienter som ett rop på hjälp, och att klienten är ett offer för sitt sociala sammanhang. Istället för att förkasta det våldsamma beteendet, visar socialsekreterare medkänsla och förståelse för klienten. Lamothe et al. (2018) beskriver även utifrån deras genomförda studie att ett återkommande tema är att socialarbetare kan ha ett förminskande förhållningssätt gentemot våld, och acceptera det som en del av arbetet. Den tredje strategin som framgår i Munobwas et al. (2023) studie handlar om att inse att hotfulla klienter kan vara potentiellt farliga, och prioritera sin egen säkerhet samtidigt som man hjälper klienter. Detta görs genom att hålla en distans både fysiskt och känslomässigt, och inte utreda mer än nödvändigt. Även Lamothe et al. (2018) diskuterar denna copingstrategi, och menar att socialsekreterare inte kan ignorera eller acceptera hotfulla händelser då detta kan leda till en distans från arbetet som kan resultera i hög frånvaro och låg arbetsmotivation. Den fjärde och sista försvarsmekanismen som identifierades av Munobwa et al. är ett tydligt avståndstagande till våld och visa att det inte är acceptabelt. Detta sker genom att betona sin auktoritet och makt genom strängare tolkning av lagar, och en medveten bromsning i hanteringen av ärendet (Munobwa et al. 2023).

Vidare beskriver Lamothe et al. (2018) att socialsekreterare även kan använda sig av positiva copingstrategier. Detta i form av att ta hjälp av kollegor och arbetsledare för att få stöttning i svåra situationer. Utöver emotionellt stöd kan kollegor även agera avlastande genom att ta över ansvaret för arbetsuppgifter eller ta över ärenden. En annan copingstrategi var att använda sig av organisatoriska resurser och fullfölja säkerhetsplaneringen genom att upprätta en anmälan och ta emot samtalsstöd. Några socialsekreterare hanterar situationen genom att se det som en lärdom och bli mer försiktig i framtida möten. Detta genom att vara medveten om positioneringen i rummet, använda larm och avsluta mötet i ett tidigt skede om situationen upplevs som hotfull. Lamothe et al. (2018) diskuterar vidare att även om socialarbetare använder sig av dessa strategier, så resulterar det i varierande grad av belåtenhet. Även om resurserna finns att tillgå på arbetsplatsen, så är det inte givet att det är tillräckligt för alla socialarbetare (Lamothe et al. 2018).

5. Teori

I detta kapitel presenteras de valda teorier som har använts för att förstå den insamlade empirin. Vi har valt att använda oss av professionsteori utifrån Lipskys (2010) ideologi om gräsrotsbyråkrater, samt även använt Skau (2018) för att belysa maktaspekten i koppling till myndighetsutövning. Valet av att använda professionsteori grundar sig i att vi anser att det krävs ett perspektiv som belyser komplexiteten i yrkesrollen. Copingteori av Lazarus och Folkman (1984) inkluderas i detta kapitel. Detta med syfte att belysa de olika strategierna socialsekreterare använder för att skydda sig själva i riskfyllda situationer. Mentaliseringsteori och normaliseringsteori används för att förstå grunden till den coping som kan identifieras hos socialsekreterare.

5.1 Professionsteori

Michael Lipsky (2010) är grundaren av teorin om *street-level bureaucrats*. På svenska översätts oftast begreppet till gräsrotsbyråkrati. Enligt Lipsky är gräsrotsbyråkrater personer som arbetar inom den offentliga sektorn och har en nära kontakt med medborgare. Gräsrotsbyråkrater kan även förklaras som tjänstemän som företräder en myndighet i sitt arbete. Exempel på yrken som kategoriseras som gräsrotsorienterat arbete är socialarbetare, lärare och poliser. Det som karakteriserar dessa arbeten är att anställda genomför uppgifter i företräde för organisationen samtidigt som de ska möta medborgare och ta hänsyn till deras behov. Lipsky (2010) använder begreppet diskretion som är synonymt med handlingsutrymme. Begreppet autonomi kan förstås som handlingsfrihet och självständighet. Enligt Lipsky

är dessa två begrepp centrala för att förstå gräsrotsbyråkrati då gräsrotsbyråkraternas roller i arbetet är sammanhängande med graden av handlingsutrymme de har, samt vilken självständighet de har i relation till organisationen (Lipsky 2010).

Handlingsutrymmet är den organisatoriska ram som socialarbetaren behöver förhålla sig till i arbetet. Socialarbetaren behöver beakta och sammanfoga medborgarens behov med det organisatoriska uppdrag den yrkesverksamma ska genomföra. För att uppfylla målen för både medborgaren och organisationen behöver socialarbetaren använda sig av sin kompetens och organisationens resurser. Handlingsutrymmet påverkas av vilka typer av uppdrag gräsrotsbyråkraten genomför under organisationen samt de rutiner, tolkningar, riktlinjer och lagstiftningar som föreligger i relation till uppdragen. Det finns en frihet och ett ansvar i hur socialarbetare nyttjar detta utrymme. Det är upp till varje socialarbetare att använda handlingsutrymmet utifrån den kompetens och möjlighet som de vill och kan (Lipsky 2010; Svensson, Johnsson & Laanemets, 2021). Då arbetet innefattar ett visst handlingsutrymme och handlingsfrihet innebär det att gräsrotsbyråkrater oftast har en möjlighet att tänja på gränserna i arbetet med medborgare. De individer som gräsrotsbyråkrater möter har olika behov som behöver tillgodoses på olika sätt och därmed krävs det att handlingsutrymmet nyttjas på bästa sätt (Lipsky 2010).

Dilemmat som Lipsky menar uppstår inom gräsrotsbyråkratin är att exempelvis socialarbetare ska möta medborgaren i den situation denne befinner sig i, samtidigt som socialarbetaren behöver beakta sitt handlingsutrymme i relation till rollen som myndighetsperson. Enligt Skau (2018) är maktförhållandet mellan den professionella och klienten ojämlig och den professionella ska vara väl medveten om detta. Makten som den professionella besitter och de beslut som de kan fatta kan ha en stor påverkan på klienter. Med stöd av lagen kan den professionella göra stora ingrepp i klientens privatliv, som exempelvis att omhänderta klientens barn. Den professionella förfogar över normer och värderingar samt sätter gränser gällande vad som är acceptabelt eller inte i klienters beteenden. När gränserna inte följs beslutar de professionella om sanktionerna. Förhållandet är komplext eftersom den professionella ska hjälpa klienterna och stötta dem i att göra de rätta och bästa handlingarna. Samtidigt ska hjälparen förhålla sig till att representera den offentliga organisationen som styrs av lagar, regler, normer och värderingar. En lojalitet till organisationen förväntas av yrkesutövaren även om lojaliteten kräver att den professionella behöver sätta sig emot klienten. Möjligheten till makt och sanktioner är integrerade med yrkesrollen (Skau 2018).

Lipsky (2010) lyfter själv kritik som riktas mot sin teori i sin bok. Kritiken som har riktats gäller hur dilemmat gällande gräsrotsbyråkrati ska lösas. Lipsky förklarar sin medvetenhet kring att det är människor som arbetar med människor inom gräsrotsbyråkratin och att det därmed krävs ett handlingsutrymme. Enligt Lipsky är det inte ett alternativ att standardisera eller automatisera beslut om människor och interventioner. Lipsky besvarar kritiken genom att det inte finns en enkel lösning för gräsrotsbyråkratin problematik. Syftet med teorin är att belysa och identifiera problemen med gräsrotsbyråkrati i strukturen av arbetssätten. Lipsky strävar efter att identifiera förhållanden som skulle kunna bidra till att omskapa den offentliga sektorn till att utvecklas i arbetet med klienter.

5.2 Coping

Lazarus och Folkman (1984) definierar coping som en ständigt föränderlig kognitiv strävan att hantera inre och yttre påfrestningar som är svåra och krävande för individen. Det är ingen automatisk reaktion, utan något som kräver ansträngning från individen. Dessa handlingar eller tankar är försök till att hantera situationer, och sker oberoende av i vilken grad det faktiskt fungerar eller inte. Copingstrategier kan riktas utåt för att ändra omgivningen eller situationen som är krävande, eller också riktas inåt för att ändra uppfattningen och öka förståelsen av situationen eller omgivningen. Coping är en process som förändras över tid beroende på omständigheterna.

Vår tolkning är att genom att förstå hur copingstrategier uppstår och vilka faktorer som bidrar till att skapa dem, så kan det anses lättare att förstå och identifiera dessa. I tidigare avsnitt presenteras Lamothes et al. (2018) resultat av olika copingstrategier hos socialsekreterare i koppling till hur de hanterar och reagerar på hot och våld. Dessa är exempel på konkreta copingstrategier i arbetet.

5.2.1 Normaliseringsprocess

Eva Lundgren är den mest framträdande skaparen av teorin kring normaliseringsprocessen. I studien "Slagen dam" (2001) redogör Lundgren, Heimer, Kalliokoski och Westerstrand för att begreppets definition innefattar den process där den våldsutsattas gränser förflyttas, och gränssättningen påverkas. Vad som anses som tolererbart förskjuts gradvis, och våldshändelser accepteras i större utsträckning. Den våldsutsattas uppfattning av vad som är rätt eller fel förflyttas med tiden, och leder till att situationer accepteras som tidigare hade förkastats. Genom att identifiera våldshändelser som något annat än vad det är, kan det vara ett sätt att hantera och förklara våldserfarenheter (Lundgren et al. 2001). Teori gällande normaliseringsprocessen är utvecklad för att förstå våldsutsatta

kvinnor, men vi anser att grundtanken bakom teorin är applicerbar på andra relationer som inte enbart är av den arten som Lundgren et al. (2001) beskriver. Därför har vi valt att använda den med vår forskningsfråga som kontext.

Även Isdal (2001) skriver om normalisering. Isdals förklaring för normalisering är *“att betrakta ett fenomen som så vanligt eller omärkligt att det inte finns någon orsak att problematisera det”* (2001, s.222). Likt Lundgren sätter Isdal detta i ett våldsperspektiv. Isdals teori är däremot mer generell medan Lundgren specifikt syftar på mäns våld mot kvinnor. Personen som blir utsatt normaliserar ofta våldet och fråntar sig själva utrymme till att hantera, förstå och reagera på händelse. Vidare skriver Isdal att det är svårt att arbeta med människor som utövar våld eller som anser att våld är acceptabelt. Därav lyfter Isdal vikten av att avnormalisera våld och arbeta för att förebygga det. I detta arbete går normaliseringsprocessen att appliceras i relationen mellan en socialsekreterare och en våldsamt klient.

Hallberg och Hermansson (2005:12) har på uppdrag av Uppsala universitet gjort en granskning av Lundgren då hon anklagas för förfälskning och fabrikation av forskningsresultat. Den mest framträdande slutsatsen från granskningen är att resultaten i studien *“Slagen dam”* (Lundgren et al. 2001) inte har empirisk grund och att forskningen brister i sin kvalitet. Lundgren har enligt Uppsala universitet inte velat lämna ut material vilket har försvårat granskningen (Hallberg & Hermansson 2005:12). Vi har trots denna kritik mot Lundgren valt att inkludera hennes teori om normaliseringsprocessen. Även om kritik särskilt riktats mot *“Slagen dam”* har vi endast valt denna källa till att bidra med en definition på normaliseringsprocessen och inte inkluderat material från resultatet av studien. Detta då vi anser att det är ett begrepp som är vedertaget och används i många sammanhang trots dess kritik. Vi valde även att styrka teorin om normalisering med Isdal av anledning att belysa att teorin är framträdande i diskussioner om våld. Enligt vår uppfattning är normalisering och normaliseringsprocess teorier och begrepp som fortfarande används i utbildnings- och forskningssammanhang.

5.2.2 Mentalisering

Peter Fonagy och Anthony Bateman (2019) beskriver mentalisering som individens medvetenhet om mentala tillstånd inom sig själv, men även i andra människor. Det handlar om att förstå och tolka de känslor, tankar, uppfattningar och önskemål som förklaringar till varför människor agerar som de gör. Mentalisering är en instinktiv förmåga hos de flesta människor som sker per automatik, men trots det sker inte mentalisering felfritt. I sociala interaktioner med andra människor utmanas våra tankar och

uppfattningar, och genom feedback utvecklas och förbättras vår mentaliseringsförmåga. Mentaliseringsförmågan är den del av vår sociala kognition som tillåter oss att förstå vårt eget och andras beteenden, och i sin tur möjliggöra för samarbete och anpassning i sociala interaktioner.

Alla människor är födda med förmågan att mentalisera, men som Fonagy & Bateman (2019) beskriver så har alla människor en varierande grad av förmåga att göra det. Mentalisering kan antingen ske automatiskt eller på ett mer kontrollerat sätt. Den automatiska mentaliseringen är en process som sker undermedvetet, medan den kontrollerade mentaliseringen kräver ansträngning. Vardagliga sociala interaktioner tenderar att innehålla en automatisk mentalisering, men kan om situationen kräver det växla till en mer kontrollerad form. I denna studie har vi valt att betrakta mentalisering som en copingstrategi och analyserar mentalisering i samband med normaliseringsprocessen.

6. Metod

I detta avsnitt presenteras den valda vetenskapsteoretiska ansatsen vilket är socialkonstruktionismen. Denna ansats utgör grunden för vilket perspektiv som använts i relation till material och analys i detta arbete. I detta avsnitt diskuteras även förförståelsen, och på vilket sätt det har präglat vårt arbete. En mer ingående beskrivning ges av kvalitativ forskning som metod, samt vårt tillvägagångssätt när det kommer till urval, insamling av empiri och analysprocessen. Avsnittet avslutas med etiska överväganden som beaktats under arbetets gång, samt en metoddiskussion.

6.1 Socialkonstruktionism

Birkler (2022) förklarar att vetenskapsteori används som ett hjälpmedel för att förstå teori. Det förser ett sammanhang och en ram för det som inte är direkt synligt. Olika vetenskapsteorier bidrar med olika ramar och perspektiv att förhålla sig till. Burr (2015) skriver att inom socialkonstruktionismen är det centralt att ha ett kritiskt perspektiv gentemot uppfattningar om verkligheten och även uppfattningen om sig själv. Det som anses vara för givet ska ifrågasättas. Denna vetenskapsteoretiska ansats innebär att kunskap inte är motsvarigheten till den korrekta uppfattningen av omvärlden. Det socialkonstruktionistiska perspektivet innebär att ifrågasätta kunskap vi har som är baserad på vår objektiva observation av verkligheten. Detta perspektiv uppmuntrar till att vara skeptisk gentemot våra antaganden gällande vad verkligheten framstår som. Människans kunskap skapas genom sociala konstruktioner, som i sin tur har konstruerats av människor genom

socialt samspel. Dagliga interaktioner skapar vår kunskap. Det socialkonstruktionistiska perspektivet innebär att det inte finns en gemensam sanning. Människan upplever och uppfattar verkligheten individuellt och således konstrueras tolkningen enskilt. Hur en människa uppfattar omvärlden har sitt samband med var i världen denne bor och under vilken tidsperiod denne lever (Burr 2015). Berger och Luckmann (1991) beskriver att även om människor delar en gemensam värld är uppfattningen av den inte detsamma. Mitt "här" är andras "där". Ett leende från en person kan tolkas som ett hånande flin från en betraktares ögon. Författarna lyfter att människors olika tolkningar av verkligheten tas för givet och uppmärksammas inte, tills det att en konflikt uppstår där uppfattningar kolliderar.

Berger och Luckmann (1991) lyfter även hur social ordning i samhället kan förstås utifrån ett socialkonstruktionistiskt perspektiv. Genom sociala konstruktioner skapas institutioner i samhället. Författarna menar att människan är ett subjekt för vad som kallas för "habitualisering" och att detta är en institutionalisering. Detta är vanor eller rutinmässiga handlingar som bildar mönster i människans liv. Genom habitualisering undkommer människan att ständigt ta beslut vilket kan anses vara en befrielse. Denna institutionalisering bildar en social ordning i samhället då den skapar fördefinierade beteendemönster som kontrollerar det mänskliga beteendet. Institutioner har auktoritet över individen då den sociala ordningen blir likt en kontrollmekanism. Samhällets verklighet, institutioner och legitimering skapas av individer och i sin tur skapar denna verklighet individer och formar dem till de sociala konstruktionerna som råder (Berger & Luckmann 1991).

Det socialkonstruktionistiska perspektivet blir av relevans i koppling till socialsekreterares syn på våld och hot då det kan anses som att deras arbetsplats har formats av en institutionalisering. Arbetet som socialsekreterare på barn- och ungdomsavdelningen genomför är en social institutionalisering som är styrd av rådande konstruktioner om vad som är rätt och fel i människans handlande. Hur detta påverkar socialsekreterare i deras arbete i relation till hot och våld blir av intresse att betrakta i hänsyn till hur socialarbetare konstruerar sitt sätt att tala, hantera och betrakta företeelserna.

6.2 Förförståelse

Bryman (2018) skriver att det viktigaste redskapet i kvalitativa studier är forskaren själv. Något att beakta och belysa i studier är forskarens roll. Forskarens egna intressen är det som lägger grunden för vilken riktning datainsamlingen och analys tar. Subjektivitet från forskarens håll är svårt att undkomma. Om en annan forskare undersökt denna forskningsfråga är det

sannolikt att denne tyckt att andra företeelser är väsentliga att belysa. Statens beredning för medicinsk och social utvärdering (SBU 2022) lyfter att kompetensen och bakgrunden hos forskaren påverkar studier. Förförståelsen kan beskrivas som ett "bagage" som tas med in i studier. Bagaget består av forskarens tidigare kunskap, erfarenheter och uppfattning. Det föreligger risk att förförståelsen inom fältet präglar både insamling av empiri och den slutliga sammanställningen. Samtidigt som förförståelsen kan agera som en motivation och det som väckt det initiala intresset för forskningsfrågan, kan det även innebära en begränsning vad gäller forskarens öppenhet inför material. Därmed är ett aktivt och medvetet förhållningssätt betydande.

Diskussioner gällande förförståelsen har skett flertalet gånger under studiens gång. Vi har nyligen genomfört vår verksamhetsförlagda utbildning (VFU) samt innan dess tagit del av olika typer av kunskap, både praktiskt och teoretiskt inom socialt arbete. En av oss hade dessutom sin praktik på enheten för barn- och unga på en socialtjänst, samt arbetar deltid på verksamheten. Därmed var förförståelsen en viktig aspekt att diskutera och uppmärksamma. Eftersom endast en av oss har praktisk erfarenhet av barnavårdsutredningar kunde den andra utan samma erfarenhet agera som hjälp för att skapa distans till materialet. Vi har hjälpt varandra både i förberedelse, genomförande och sammanställning av studien för att inte låta våra kunskaper och intressen styra utfallet genom en öppen dialog. Däremot har förförståelsen i vissa sammanhang underlättat för att tolka och förstå det insamlade materialet. Vi har en medvetenhet om att bådas förförståelse kan ha präglat materialet utifrån våra intressen och kunskap, men samtidigt vill vi belysa att det vid vissa tillfällen har varit en fördel.

6.3 Val av metod

Bryman (2018) skriver att utgångspunkten för kvalitativ forskning kan beskrivas med att tyngdpunkten ligger på ord, snarare än siffror. Det framkommer även av författaren att den kvalitativa forskningen generellt sett har ett induktivt förhållningssätt, och lägger fokus på att generera teorier utifrån forskningsresultatet, snarare än att pröva förutbestämda teorier. I en kvalitativ studie är det viktigt att ta hänsyn till hur individer uppfattar och tolkar sin sociala verklighet. Forskare inom den kvalitativa vetenskapen har som mål att kunna uppfatta den sociala verklighet som de personer som lever i den (Bryman 2018). I denna studie är syftet att undersöka socialsekreterares syn på hur hot och våld kan påverka deras förutsättningar att genomföra sitt arbete, med hänsyn till yrkesroll och handlingsutrymme. Vårt syfte och det som vi anser är intressant att undersöka i förhållande till våra forskningsfrågor är socialsekreterarnas egna tolkningar och syn på ämnet, snarare att mäta frekvensen eller mängden. Därför anser vi att kvalitativ forskning är en lämplig vetenskaplig utgångspunkt att använda oss

av i denna studie. Vi har även valt en induktiv ansats för att skapa utrymme för friare tolkning av empirin.

Den kvalitativa forskningen innefattar en avsevärd variation när det kommer till metoder för datainsamling (Bryman 2018). I detta arbete genomförs en kvalitativ intervjustudie för att samla in empiri och få en djupare kunskap och bredare förståelse för socialsekreterarnas tolkning och syn på hur hot och våld påverkar deras arbete. Inom ramen för denna undersökning ansågs det vara en lämplig metod.

6.4 Urval

Bryman (2018) beskriver att det är forskningsfrågan och studiens syfte som ska avgöra vilka analysenheter som ska väljas ut och studeras. Eftersom vår forskningsfråga avgränsar sig till socialsekreterare som arbetar med utredning av barn och unga, så har det varit vår utgångspunkt i valet av respondenter. Vi har tagit hjälp av kurskamrater för att komma i kontakt med socialsekreterare från deras tidigare VFU-platser, samt tillfrågat socialsekreterare på en arbetsplats där en av oss är anställd (se metoddiskussion s. 28). Till en början var tanken att en socialsekreterare skulle intervjuas från olika kommuner. I brist på återkoppling från de tillfrågade socialsekreterarna utgick vi från den grupp socialsekreterare som tackade ja till att delta i intervjun. Vi frågade därefter ifall de hade förslag på kollegor som kunde tänka sig att delta. Bryman (2018) beskriver detta tillvägagångssätt som en sekventiell urvalsprocess, där en blandning av målstyrt urval och snöbollsurval används. Till en början används ett målstyrt urval för att välja ut analysenheter som uppfyller kriterier som gör det möjligt att besvara forskningsfrågan. Därefter utökas urvalet för att hitta fler respondenter som intervjuas för att besvara forskningsfrågan, i detta fall genom snöbollsurval. Snöbollsurval innebär att forskaren utgår från respondenternas förslag på nya deltagare som har erfarenheter eller egenskaper som är adekvata för studien (Bryman 2018).

Sex socialsekreterare som arbetar med utredning för barn och unga samtyckte till att delta i intervjustudien. Intervjupersonerna har olika grad av arbetslivserfarenhet inom socialtjänsten och inom utredningsarbete med barn och unga, samt varierande ålder och kön. Intervjuerna genomfördes på tre arbetsplatser, och två respondenter intervjuades från respektive arbetsplats. De tre arbetsplatserna är belägna i tre olika kommuner i varierande storlek, från större stad till landsort.

6.5 Insamling av empiri

Insamlingen av empirin gjordes genom kvalitativa intervjuer. Bryman (2018) beskriver att kvalitativa intervjuer är en flexibel metod att använda,

där tonvikten ligger på intervjupersonens uppfattningar och tolkningar. I denna intervjustudie har semistrukturerade intervjuer genomförts, för att låta intervjupersonerna associera fritt, samtidigt som teman har varit en viktig utgångspunkt för att kunna få svar på forskningsfrågorna.

Dessa teman och utgångspunkter kan sedan sammanställas i en intervjuguide, enligt Bryman (2018), vilket vi ansåg vara ett användbart verktyg i genomförandet av intervjuerna. Vi utformade intervjuguiden (se bilaga 3) med avstamp i vårt syfte och våra forskningsfrågor, och skapade därefter frågor och följdfrågor som skulle beröras under intervjuerna. Enligt Bryman (2018) ska intervjuguiden utformas på ett sätt så att forskningsfrågorna ska kunna besvaras, men samtidigt lämna utrymme för nya synsätt och tolkningar att framträda. Detta är något som har diskuterats och som tagits i beaktning under utformningen av intervjuguiden, för att skapa en balans mellan att inte ställa för specifika och ledande frågor men samtidigt få svar på forskningsfrågan. Intervjuguiden innehöll ordet trakasserier, som inte är inkluderat i vårt syfte eller forskningsfrågor där vi bara benämner hot och våld. Trakasserier innefattar våldsbegreppet enligt vår mening men vi valde att inkludera ordet i intervjuguiden för att intervjupersonerna inte skulle lägga fokus på endast fysiska och olagliga hot eller våldshändelser, utan även tänka utifrån andra perspektiv och våldformer.

Bryman (2018) förklarar att det kan vara bra att befinna sig i samma miljö som intervjupersonerna, för att få en bättre förståelse och enklare kunna tolka det som framkommer i intervjuerna. Av denna anledning har ambitionen varit att i så stor utsträckning som möjligt hålla intervjuerna på respondenternas arbetsplatser, men på grund av vissa omständigheter behövde hälften genomföras digitalt genom Teams. Intervjuerna spelades in, för att sedan kunna transkriberas för att underlätta analysen av det insamlade materialet.

Bryman (2018) understryker vikten av att bibehålla en flexibilitet under intervjun, och inte låta sig bli styrd av intervjuguidens struktur allt för mycket. Frågor ska kunna ställas med annan ordningsföljd, eller spontant ställa andra följdfrågor utifrån det som framkommer i intervjun (Bryman 2018). Vi har i våra intervjuer haft detta i åtanke, och haft ett flexibelt förhållningssätt när det kommer till att ställa frågorna och redigera dem efterhand. Kvale och Brinkmann (2009) presenterar nio frågekategorier som ska ingå i en intervju och dessa har vi beaktat, vilket delvis kan ses i intervjuguiden (se bilaga 3). Intervjuguiden inleds med att fråga bakgrundsinformation om respondenterna för att lättare sätta deras svar i ett sammanhang, samt informera om studien och inhämta samtycke till deltagande och inspelning. Till varje kategori hade vi en huvudfråga som vi

sedan följde upp med uppföljningsfrågor, både de som var nedskrivna i intervjuguiden men även uppföljningsfrågor som uppkom sporadiskt. Sonderande frågor användes för att få en djupare förståelse av det respondenterna berättade. Exempelvis genom att fråga "vill du utveckla vad du menar med detta?". Specificerande frågor ställdes för att förstå specifika uttalanden bättre. Både direkta och indirekta frågor ställdes, samt tolkande frågor för att sammanfatta det respondenten sa för att bekräfta att vår tolkning var rätt. Vi använde oss även av tystnad som ett verktyg för att ge respondenten möjlighet att säga mer. Strukturerade inpass användes när ett skifte i tema på intervjuguiden skulle ske. Detta för att respondenten skulle förstå att den nästkommande frågan skulle beröra ett nytt ämne. Genom att variera och ställa olika typer av frågor anser vi att det gav ett djup i intervjuerna. Dessa intervjutekniker som vi använde oss av utgör de nio frågekategorierna (Kvale & Brinkmann 2009).

6.6 Analysprocess

Enligt Bryman (2018) är tematisk analys ett vanligt angreppssätt när det kommer till att analysera kvalitativ data. Bryman beskriver att tematisk analys innebär att söka igenom materialet för att hitta koder, som därefter ska tematiseras. Koder utgörs ofta av repetitioner, men det krävs även att det som repeteras är relevant för studien för att koden ska kunna betraktas som ett tema. Denscombe (2018) skriver att den tematiska analysen innebär att organisera data, leta efter teman och identifiera mönster. Vi valde att använda tematisk analys eftersom vi ansåg att det var lämpligt för vår insamlad data.

Efter varje intervju påbörjades transkriberingsprocessen av det inspelade materialet. Detta eftersom Bryman (2018) skriver att kodningsarbete bör ske så tidigt som möjligt eftersom forskaren då får en ökad förståelse för sin studie. Vi påbörjade tematisering och kategorisering redan under transkriberingsprocessen. Därefter analyserades det insamlade materialet. Vi började analysprocessen med att läsa transkriberingen flera gånger var för sig eftersom Bryman (2018) belyser att forskaren bör läsa sitt material flera gånger för att bekanta sig med det. Sedan diskuterade vi tillsammans vad vi uppmärksammat i läsningen. Vi bestämde oss sedan för att använda olika färger för olika teman som vi uppmärksammade och strök under meningar med den färgen. Detta för att kunna organisera data vilket Denscombe (2018) beskriver är en grundläggande aspekt inom tematisk analys. Exempelvis allt som respondenterna berättade gällande yrkesroll markerades som grönt. Vi använde även en färg för uttalanden som inte direkt hade ett sammanhang eller var lika enkelt att kategorisera. Detta för att inte gå miste om information bortom vårt syfte och frågeställningar eftersom studien har en induktiv ansats. Bryman (2018) beskriver att ett

induktivt angreppssätt ofta brukar vara kopplat till en kvalitativ forskning, och innebär att teorin baseras på resultatet i en forskningsinsats. Forskaren drar slutsatser utifrån observationer. Vi har i denna studie haft ett induktivt angreppssätt, vilket innebär att vi till en början samlade in materialet, för att sedan använda oss av teorier baserat på sådant som framkom i intervjuerna (Bryman 2018). Makt var en sådan kategori som vi inte inkluderat i frågeställning eller syfte men som sedan lyftes av respondenter i intervjuer. Den induktiva ansatsen tillät oss att inkludera makt som ett undertema.

Med hänsyn till Brymans (2018) förklaring om tematisk analys valde vi huvudteman utifrån det mest framträdande och återkommande i materialet, samt även information som var relevant för studien. Det vi kunde identifiera var flertalet utlåtanden gällande svårhanterliga situationer, handlingsutrymme, strukturella omständigheter och arbetsmiljö. Detta blev därmed huvudteman. Vi gjorde sedan en form av tankekarta där vi skrev upp huvudteman på ett papper och fyllde sedan på med lämpliga underteman. Vi skrev viktiga citat och gjorde en överskådlighet över vad som framkom i de olika intervjuerna, vad som var vanligt förekommande och vad som stack ut. Tematiseringen omorganiserades flertalet gånger innan huvudteman var tillräckligt kategoriserad men breda nog för att fyllas med de underteman som vi ansåg var väsentliga.

Teman identifierades genom egna analyser av det insamlade materialet. Respondenternas svar tolkades genom sammanhanget och underliggande antydningar som framkom. Exempelvis beskrev en av respondenterna att de inte hade någon specifik strategi för att hantera våldssituationer, men vid ett senare skede beskrevs det som väsentligt att ta hjälp av kollegor för att klara av jobbet. Därmed gjordes tolkningen att det är en copingstrategi att ta hjälp av kollegor för att hantera svåra situationer, även om respondenten inte uttryckligen sagt det. På liknande sätt har resten av respondenternas utsagor analyserats och tolkats. Detta utifrån att Bryman (2018) skriver att forskaren ska kunna tolka sin data och även kunna ifrågasätta den.

6.7 Etiska överväganden

I denna studie har de forskningsetiska principerna från Vetenskapsrådet (2002) beaktats. Dessa principer har kategoriserats i fyra grundläggande huvudkrav inom forskningen. De fyra huvudkraven kommer att presenteras i detta avsnitt samt motiveringar till hur de har beaktats. Ett avsnitt kommer även att belysa studiens känslighet och de etiska överväganden som förekommit i relation till detta.

6.7.1 Informationskravet

Detta krav innebär att deltagare i studien ska vara informerade om det huvudsakliga syftet med studien samt hur den ska genomföras. Deltagare ska även få information om att deltagandet är frivilligt och att uppgifterna som tillhandahålls endast kommer att användas i forskningssyfte (Vetenskapsrådet 2002). Detta krav uppfyllde vi genom att skicka ett informationsbrev till urvalet (se bilaga 1.). Vid tillfälle för intervju inledde vi varje moment med att fråga respondenterna om de läst informationsbrevet eller ville att vi skulle berätta mer om studiens syfte.

6.7.2 Samtyckeskravet

Samtyckeskravet innebär att deltagare i en studie själva bestämmer och samtycker till medverkande. Deltagare har rätt till att avbryta sin medverkan och återkalla sitt samtycke utan att få negativa konsekvenser (Vetenskapsrådet 2002). Respondenterna i vår intervjustudie fick information om detta både i informationsbrevet (se bilaga 1) och även i samtyckesblanketten (se bilaga 2). Vi insamlade underskrifter på samtyckesblanketter för att tillförsäkra att deltagarna var medvetna om vad deltagande innebär samt deras rätt att återkalla sin medverkan.

6.7.3 Konfidentialitetskravet

Det konfidentialitetskravet innebär är att uppgifterna som insamlas under studiens gång ska förvaras så att obehöriga inte kommer åt dem. Konfidentialitet handlar om offentlighet och sekretess för att skydda deltagare (Vetenskapsrådet 2002). Detta krav beaktades genom att ljudfiler och transkribering förvarades på skyddade lagringsutrymme som endast vi som genomförde studien kunde få tillgång till. I det slutliga materialet har känsliga uppgifter, och information som kan spåras tillbaka till respondenter raderats. Arbetsplatser, kön, ålder eller namn på respondenter återfinns inte i det slutliga arbetet.

6.7.4 Nyttjandekravet

Nyttjandekravet innebär att uppgifterna om enskilda personer endast får användas i ändamål för forskningen. De får inte lämnas ut för annat bruk i kommersiellt eller icke-vetenskapligt syfte (Vetenskapsrådet 2002). Uppgifterna i denna studie har endast använts i enlighet med studiens syfte och kommer inte användas i något annat syfte än ändamålet för denna forskning.

6.7.5 Studiens känslighet

Då frågor om hot och våld kan anses vara känsliga krävdes det en varsamhet i utformningen av studiens syfte och frågeställningar. Bryman (2018)

skriver att etiska principer ska särskilt beaktas när deltagarna löper risk att uppleva obehag eller komma till skada till följd av studien. Att fråga om erfarenheter av våld anser vi kan vara för personligt och väcka känslor hos respondenter. På grund av detta valde vi istället att fråga om vilken syn socialsekreterare har på våld och hot, istället för egna upplevelser. Frågorna som ställdes i intervjuguiden (se bilaga 3) var formulerade utifrån futurum för att skifta fokus från vad som eventuellt har hänt tidigare i deras arbetsliv till hur socialsekreterare exempelvis skulle agera om en våldssituation skulle hända i framtiden. Vissa deltagare valde ändå att berätta om tidigare erfarenheter för att göra kopplingar till deras svar eller bidra med kontext. Vi har valt att inkludera dessa utsagor i studien trots att det inte initialt var inkluderat i studiens ändamål. Detta då vi har dragit slutsatsen att respondenterna själva har valt att berätta om personliga erfarenheter utan att intervjuaren har frågat. Enligt vår mening är det etiskt problematiskt för oss som intervjuare att fråga om upplevelser av våld och hot, men det är intervjupersonernas egna beslut om de väljer att berätta om deras erfarenheter av våld och hot i intervjuer. Enligt Vetenskapsrådet (2017) har forskaren skyldighet att vara ärlig i forskningen och värna för respondenternas intresse. Tolkningen vi har gjort är att respondenterna har valt att berätta om händelser för att de anser att de är viktiga för vår studie. Det kan därmed anses vara etiskt att inkludera intervjupersonernas utsagor, och oetiskt att exkludera deras utlåtanden. Genom att lyfta deras upplevelser värnar vi om deras intressen och visar en ärlighet i resultatet.

6.8 Metoddiskussion

Att genomföra en kvalitativ intervjustudie innebär att det är deltagarnas egna erfarenheter, perspektiv och tolkningar som blir centrala. I jämförelse med den kvantitativa metoden blir inte resultatet generaliserbart. Detta är något som Svensson och Ahrne (2022) lyfter som en aspekt som kritiseras inom den kvalitativa forskningsmetoden. Ett alternativt sätt att finna samband inom den kvalitativa metoden är att jämföra sin studie med andra liknande studier, vilket vi har gjort. Vi anser att resultaten i vår studie är viktiga, och kan användas för att förstå andra situationer. Även om resultatet inte är generaliserbart, så kan det användas för att få en bättre förståelse för hur andra socialsekreterare inom andra verksamheter kan uppfatta och tolka hot och våld. Då det finns likheter med vår forskning och tidigare forskning är det inte omöjligt att studien hade fått liknande resultat om den hade genomförts med andra respondenter.

Eftersom en socialkonstruktionistisk ansats har legat till grund för denna studie, har det påverkat utfallet eftersom en kritisk syn har genomsyrat analysen av det empiriska materialet. Det anser vi är en styrka i vårt arbete, eftersom resultatet inte bara presenteras i sin helhet utan också får ett djup

genom att det tolkas och kopplas ihop med andra företeelser. Att endast presentera resultat som framkom under intervjuerna utan att betrakta det kritiskt hade lett till en lägre grad av trovärdighet. Genom en växelverkan mellan respondenternas utsagor, vår tolkning, samt annan litteratur och teorier har resultatet i studien uppnått en högre grad av trovärdighet. Utöver det ser vi vårt induktiva förhållningssätt som en styrka, eftersom det empiriska materialet har legat till grund för analys och val av teorier. Detta leder till en öppenhet och flexibilitet för nya perspektiv och resonemang att träda fram. Enligt vår tolkning hade ett deduktivt förhållningssätt snarare begränsat oss och inte tillåtit oss att se förbi förutbestämda förhållningssätt.

Vårt urval bestod av sex respondenter men ambitionen var att intervjua åtta personer. Trots att flera socialsekreterare kontaktades, fick vi inte svar från alla. Även om intervjustudien innefattar färre respondenter än planerat, så anser vi ändå att det framkom tydliga mönster och upprepningar i intervjuerna. Enligt Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2022) innebär återkommande svar eller identifiering av ett mönster en så kallad mättnad. Vi anser därför att en viss grad av mättnad uppnåtts, men för att öka representativiteten i studien hade fler intervjuer kunnat genomföras. De återkommande svaren och mönster vi kunde finna i tematisering kan även bero på att tre arbetsplatser med två socialsekreterare från varje plats utgjorde urvalet. Å andra sidan uppfattar alla människor situationer olika, och att respondenterna arbetar på samma arbetsplats förutsätter inte att de har samma tolkning och syn på våldshändelser.

Att semistrukturerade intervjuer har använts som metod i detta arbete innebär att insamlingen av empirin har påverkats. Genom att ha en intervjuguide med färdiga frågeställningar och teman, har riktningen i intervjuerna styrts och manipulerats. En ostrukturerad intervjumetod hade kanske lett till andra resultat och riktningar där intervjupersonens intresse och erfarenheter hade fått styra mer. Däremot finns en risk att intervjuerna får olika riktningar, och resultatet hade därmed blivit spretigt och eventuellt inte besvarat forskningsfrågorna. Därför är det en styrka i vårt arbete att vi använt oss av semistrukturerade intervjuer, eftersom den metoden ger oss möjligheten att få fram ett resultat utifrån våra forskningsfrågor, men fortfarande låta respondenterna styra samtalet.

Hälften av intervjuerna hölls på respondenternas arbetsplatser, medan hälften hölls online genom Teams. Vi anser att det finns både fördelar och nackdelar med att ha intervjuer online. Dels ger det en flexibilitet och effektivitet genom att kunna intervjua personer från hela landet, utan att behöva resa. Däremot kan det enligt Bryman (2018) påverka intervjuerna. I våra intervjuer anser vi inte att det digitala tillvägagångssättet har påverkat

resultatet, även om genomförandet blev annorlunda jämfört med fysiska intervjuer.

Intervjuguiden för denna studie var utformad för att ge möjlighet för att besvara syftet och frågeställningarna samtidigt som den skulle tillåta en viss frihet för respondenterna. Eftersom vi fick svar utifrån vår intervjuguide, har vi kunnat besvara våra forskningsfrågor. Validitet har därmed beaktats då vi undersökte det vi hade avsikt att studera. Enligt Bryman (2018) styrks även validitet genom studien trovärdighet och överförbarhet, vilket vi har redogjort för. Vad gäller pålitligheten i studien har vi strävat efter att vara transparenta i varje forskningssteg som är ett kriterium enligt Bryman (2018). Detta har vi gjort genom att redogöra för val som tagits under processen kring forskningsmetod, urval, insamling av empiri och analysmetod. Däremot är det av svårighet att bevisa fullständig transparens i relation till hur vi har tolkat resultatet och dragit slutsatser utifrån materialet, vilket kan betraktas som en brist i studien.

SBU (2022) lyfter att forskarens roll i kvalitativa studier är stor. Om forskaren har någon relation till deltagarna kan detta påverka studien. Bristen på intresse från deltagare innebar att en av oss tillfrågade kollegor på sin arbetsplats om deltagande. En etisk diskussion skedde i samråd med handledare gällande riskerna för detta. Endast socialsekreterare som inte arbetar nära den av oss som är studentmedarbetare på arbetsplatsen blev tillfrågade att delta i studien. Däremot går det inte helt att utesluta att det föreligger en risk att intervjupersonerna inte svarat helt uppriktigt vilket kräver hänsyn i relation till resultatet. Risken för ouppriktiga svar kan även bedömas föreligga för alla respondenter. Det går inte att säga med säkerhet att de har gett uppriktiga svar då det finns en risk att svaren förskönas inför oss intervjuare som i framtiden kommer arbeta inom samma fält. Eftersom två av respondenterna arbetar på samma arbetsplats som en av oss, så gjorde vi ett övervägande där vi ansåg att det eventuellt kunde finnas en risk att en av respondenterna påverkas av att bli intervjuad av en kollega. För att utesluta risken för detta helt ansåg vi att det var bättre att den av oss som inte är anställd genomförde den intervjun. När det kommer till den andra respondenten på samma arbetsplats ansåg vi inte att samma risk förelåg, då de arbetar mycket avlägset från varandra. Den av oss som är anställd på arbetsplatsen kunde därmed genomföra denna intervju.

7. Resultat och analys

I detta kapitel presenteras resultat från intervjustudien. Resultatet analyseras utifrån de valda teoretiska perspektiven samt tidigare forskning. Vi har valt att presentera resultat och analys tillsammans för att ge en mer övergripande

och sammanhängande bild av forskningen. Analysen är därmed integrerad i texten. Studiens resultat omfattar fem huvudteman med underteman.

7.1 Situationer som är svåra att hantera

Socialsekreterarna som deltog i intervjustudien redogjorde för flera olika faktorer som är svåra att hantera i yrket i relation till hot och våld. Likt Isdals (2001) definition av våld och hot beskriver socialsekreterarna i studien våld som både något fysiskt och psykiskt. Det fysiska våldet kan ta sig uttryck i form av att ge sig på en person eller slänga saker, vilket är en variant som beskrivs som något ovanligt. Det psykiska våldet beskrivs som hotfulla situationer som att någon höjer rösten, gör sig större än den andra personen eller på något annat vis försöker visa makt. Det kan ske genom att klienter åker hem till socialsekreterarna, eller hotar att anmäla socialsekreteraren till antingen polisen eller socialtjänsten. Kränkande kommentarer anses också vara en typ av våld. Socialsekreterarna definierar trakasserier som exempelvis att klienter hör av sig otaliga gånger under en dag på telefon, eller att de hänger ut socialsekreterarna på internet vilket inte ingår i varken Isdals (2001) eller Socialstyrelsens (2023) definition.

7.1.1 Förtäckta hot

Studiens respondenter redogör för andra situationer som är svåra att hantera, i form outtalade eller förtäckta hot. Förtäckta hot kan handla om stämningar i rummet, eller att klienten är passivt aggressiv. Det är situationer som i sig inte är hotfulla, men där sammanhanget leder till obehag hos respondenterna, liksom det som beskrivs av Isdal (2001) kring indirekta hot. Det framkommer i intervjuerna ett exempel på en situation då en klient i detalj beskrev hur hen blev när hen blev arg, och vilka saker hen var kapabel till i samband med ett möte på socialtjänsten. Detta är ett exempel på ett förtäckt hot eftersom klienten inte säger konkret att hen kommer att utföra de nämnda handlingarna, men det kan ändå tolkas som det av socialsekreteraren. Klienten ger en indikation på vad som kan ske om hen blir arg och inte får som hen vill. Ett annat exempel som framkommer i intervjuerna är att klienter som arbetar inom andra myndigheter kan läsa journaler eller ta reda på saker om socialsekreterare för att skapa obehag hos handläggarna. Det blir ett intrång på den professionellas integritet som kan tolkas som ett förtäckt hot.

“Det var knappt ett hot, och det var heller inga trakasserier, det är svårt att förklara. Det var ju ett outtalat hot, liksom, han tittade mig i ögonen, blinkade på ett otäckt sätt, och sa “ha en bra dag” typ. (...) Efter detta besöket skulle jag gå med mina barn på stan på marknad och då gick jag hela tiden och tittade bakom ryggen på mig.” (Respondent 2)

Vår tolkning är att respondenterna i intervjustudien har normaliserat vissa former av våld från klienterna, i likhet med det som Lundgren et al. (2001) beskriver om normaliseringsprocessen. Genom att socialsekreterare utsätts för denna typ av våld oftare, har det lett till att gränsen för vad som anses som acceptabelt förskjutits. Precis som Lundgren et al. (2001) och Munobwa et al. (2023) beskriver, så blir normaliseringsprocessen en copingstrategi för att hantera hotfulla situationer, genom att den professionella ser klientens agerande som ett rop på hjälp, och har därför mer förståelse för hotfulla handlingar.

Ett vanligt resonemang i intervjuerna är att klienter kan gå över gränsen för ramarna av en myndighetskontakt, och göra intrång på den professionellas privatliv. Det kan handla om att söka upp socialsekreteraren på sociala medier, eller fråga om socialsekreteraren själv har barn med en underliggande intention. Även om klienten inte gör detta medvetet för att hota eller skapa olust hos socialsekreteraren kan det ändå uppfattas som obehagligt och ha en underton av ett förtäckt hot. Även detta kan tolkas i enlighet med Isdals (2001) definition av indirekta hot. Enligt Pham och Meagers (2008) resultat framkommer det att socialarbetare som arbetar med barn och unga löper större risk än andra socialarbetare att bli negativt påverkade av sitt arbete i privatlivet. Vi anser att det inte är möjligt att anta att detta resultat beror på förekomst av hot och våld då detta inte lyfts av författarna. Däremot är det en intressant aspekt att ha i åtanke att barnsekreterare redan löper risk för att bli påverkade av sitt arbete i privatlivet, exklusive hot och våld. Om klienter dessutom gör direkta uttalanden om socialsekreterarna som privatpersoner kan ett resonemang vara att det kan ge ytterligare en negativ effekt.

“Föräldrar som är kryptiskt otäcka och kommer in under under ens skinn på något sätt, och det tänker jag kan påverka mer än det här direkta som sägs i affekt som “nu ska du dö” (...) Men just sådant som liksom blir personligt på något sätt (...) alltså när man liksom säger att “jag vet var dina barn bor” eller “jag vet vilken skola dina barn går på” (Respondent 3)

Vår tolkning är att normaliseringsprocessen påskyndas och förstärks av socionomers förmåga till mentalisering som beskrivs av Fonagy och Bateman (2019). Genom att mentalisera med klienterna och ha en förståelse för deras livssituation, blir det också lättare att normalisera eller “ursäkta” deras beteende. Det förekommer i intervjuer att aggressionen kan vara ett uttryck för en rädsla. Enligt Munobwa et al. (2023) är det en strategi för socialsekreterare att tolka aggressiva handlingar som ett rop på hjälp som en försvarsmekanism. Vår tolkning av detta i relation till våra intervjuer är att klienten betraktas som offer på grund av sin sociala situation trots att den är

hotfull och våldsam mot socialsekreteraren. Det blir enligt vår tolkning ytterligare ett sätt att hantera och ursäkta hotfulla och aggressiva beteenden från klienter. Dessutom går det inte att utesluta att socialsekreterare väljer att betrakta klienten som offer som ett sätt att försöka vidmakthålla sin makt, även när det är socialsekreteraren som faller offer för klientens aggressivitet. En annan slutsats som kan dras är att mentalisering kan ske omedvetet som en strategi för att orka med obehagliga situationer. Genom en ökad förståelse för klienten och varför den uttrycker sig som den gör blir socialsekreteraren mer ursäktande, och klienters negativa beteende kan accepteras i en större utsträckning. Vår tolkning till varför förtäckta hot är svårare att hantera än mer uttalade hot är för att det kan vara svårare att förhålla sig till något abstrakt och något som inte är uttalat.

7.1.2 Maktförskjutning

Ett annat tema som är vanligt förekommande bland respondenterna i denna intervjustudie är att det utöver förtäckta hot finns andra situationer som är svåra att hantera. Det beskrivs att det ibland förekommer situationer då klienter kanske känner sig underlägsna, och vill återta sin makt. Det kan exempelvis handla om klienter som nämner att den har en advokat som ett sätt att skrämmas, eller kräva att hämta ut alla handlingar från myndigheterna. Det kan också handla om klienter som spelar in möten, eller nämner att antingen en polisanmälan, JO-anmälan eller en orosanmälan ska göras på den professionellas egna barn.

“Och sen är det ju alltid folk som slänger sig med att “jag har en advokat eller blablabla”. Hälften av dem har ju inte det, det är mer liksom för att skrämmas så där att...precis som att vi skulle tänka annorlunda i så fall. Det gör vi ju inte” (Respondent 1)

En slutsats som vi drar är att dessa situationer blir ett medel för maktutjämning från klientens sida. Precis som det som Skau (2018) och Lipsky (2010) beskriver så har socialsekreteraren redan från början ett större handlingsutrymme och maktkapital än klienten utifrån sin professionella roll och det handlingsutrymme som följer. Socialsekreterare har makten att göra bedömningar kring exempelvis klientens föräldraförmåga. Det är den professionella som förfogar över normerna och bedömer huruvida klienten förhåller sig till dessa eller inte. Det leder till en komplex situation, där makten inte är jämnt fördelad. Vår tolkning är att ovanstående situationer kan därmed bli ett sätt för klienter att ta tillbaka makten, för att inte känna sig underlägsna i mötet med den professionella. Känslan av maktlöshet kan leda till att klienterna försöker återta kontrollen över det som går att kontrollera, vilket resulterar i de ovan nämnda strategierna. Enligt vår mening kanske klienten ser denna strategi som effektiv, och använder sig av den i framtiden.

7.2 Yrkets natur

Detta avsnitt innefattar resultat från socialsekreterare som relaterar till yrkesrollen. Med yrkesrollen avses förväntningar och normer som socialsekreterare upplever att andra har gentemot dem, och även deras egna föreställningar på sig själva i arbetet. Huvudtemat benämns därmed som yrkets natur med två underteman som berör toleransnivån och förväntningar.

7.2.1 Hög toleransnivå

I intervjustudien är socionomyrkets natur ett återkommande tema, där respondenter argumenterar för att socialsekreterare måste ha en högre toleransnivå för att klara av sitt arbete. Likaledes som Lamothe et al. (2018) framfört berättar även respondenterna att hot och våld ses som en del av arbetet, och kräver mer "skinn på näsan" än andra arbetsplatser. Respondenterna i vår studie redogör för att yrkets natur är konstruerat på ett sätt att människorna som är i kontakt med socialtjänsten befinner sig i livssituationer som är påfrestande, vilket anses rättfärdiga deras reaktioner och beteende. När det kommer till att placera barn och ungdomar är det mycket känslor involverade. Ett förekommande resonemang från respondenterna är att det ligger i sakens natur att klienter och deras familjer blir upprörda vid ett sådant stort ingripande, och det anses nästan underligt om klienter eller deras familjer bara accepterade läget och sa "ta mitt barn".

“För det är just att vi behöver fatta myndighetsbeslut. Att gå emot en annan enskild människas vilja, gör ju på något sätt att man hamnar i situationer som är farliga. (...) Det är en del av socialsekreteraryrket.” (Respondent 2)

Respondenterna förklarar vikten av att lära sig hantera sådana situationer även om det ibland kan vara svårt. Det är viktigt att inte låta det påverka en, utan att ändå våga genomdriva och stå för sina beslut och bedömningar. Respondenterna menar att det är viktigt att särskilja på sådant som sägs i affekt, och det som faktiskt är menat som ett hot. Klienter kan säga saker i affekt som de inte menar, eftersom ilska kan bli ett uttryck för deras sorg eller rädsla i situationen.

“Jag tänker lite att man väljer faktiskt ändå ett yrke för att man vill rädda barn, men de som tar åt sig för mycket, när det blir för personligt för en då ska man inte ha det här yrket. Man måste ha en viss förmåga att låta det rinna av en (...) man måste lära sig hantera de här jobbiga situationerna, de när folk är arga eller ledsna och förstå varför de gör det och sen får man liksom hantera det själv och man kan inte göra det så blir man inte långvarig så är det bara” (Respondent 3)

Detta anser vi kan kopplas till Lundgrens et al. (2001) teori av normaliseringsprocessen, eftersom socialsekreterarna som en del av sitt yrke har behövt normalisera olika typer av våld från sina klienter för att hantera hotfulla situationer. Normaliseringsprocessen har blivit som en copingstrategi för att lättare hantera de situationer som uppstår. Även synen som respondenterna har på sin yrkesroll och behovet av att ha en högre toleransnivå kan ses som en copingstrategi. Vår tolkning är att respondenterna beskriver det som en god egenskap att ha, och att det eventuellt kan fungera som ett sätt för de att skydda sig själva från att påverkas av hot och våld. I likhet med det som Lamothe et al. (2018) och Munobwa et al. (2023) beskriver så försöker socialsekreterare genom mentalisering (Fonagy & Bateman, 2019) visa förståelse för klienten, vilket resulterar i deras förminskande attityd gentemot hotfulla händelser. Detta kan också vara för att skydda klienten från fler konsekvenser, eller av medlidande.

7.2.2 Förväntningar på socialsekreterare

I likhet med det som Lamothe et al. (2018) presenterar i sin studie, redogör även respondenterna i denna intervjustudie för att de anser att det finns aspekter av hot och våld som socialsekreterare behöver acceptera som en del av arbetet. De beskriver att det ingår i socionomyrket som en norm att alla människor ska bemötas med respekt, även om de uttalar sig olämpligt och agerar hotfullt i vissa situationer. De anser att det finns en förväntning på att acceptera klienters negativa beteende som myndighetsperson. Klienter ska alltid bemötas med respekt och förståelse oberoende av hur de bemöter socialsekreteraren.

“Alltså hade någon skällt på mig i privatlivet såsom våra klienter gör ibland så hade jag tagit jätteilla vid mig (...) men i jobbet accepterar man det lite mer, det är ju förståeligt att de är upprörda” (Respondent 1)

Respondenterna menar att yrkesrollen som socionom präglas av att ha ett gott bemötande och en acceptans av negativa eller hotfulla situationer. Även om det inte är en uttalad förväntning från organisationen, så kan slutsatsen dras att respondenterna internaliserar de normer som finns som socionom, och försöker leva upp till dem i sitt möte med klienter. Vår reflektion är att detta kan påverka socialsekreteraren genom att gränserna för vad de själva anser som olämpligt suddas ut i takt med att de försöker leva upp till normen som god socionom, i likhet med det som Lundgren et al. (2001) beskriver kring normaliseringsprocessen. Inte nog med att det kan leda till att de hamnar i farliga situationer, kan det även ha en negativ effekt på deras mående vilket kan komma att påverka deras arbete i längden.

Respondenterna redogör för vikten av mentalisering under intervjustudien. Förmågan till att mentalisera används som ett verktyg för att kunna förstå klienter. En ökad förståelse leder till en ökad tolerans. Vår tolkning är att denna mentaliseringsförmåga är något som redan under socionomutbildningen uppmuntras och förstärks, och som sedan präglar socionomer i deras yrkesroll under hela arbetslivet. Risken finns att mentaliseringsförmågan leder till en norm som är svår att komma ifrån. Vår reflektion är att socialsekreterare kan komma att skadas genom att mentalisera för mycket, och inte tolka situationen för vad den är. Vi anser att även om det är viktigt att ha förståelse och tolerans för klienter som agerar i affekt, så är det olämpligt att acceptera det efter en viss gräns. Precis som respondenterna själva säger så är acceptansnivån redan högre än på andra arbetsplatser, vilket enligt vår tolkning till stor del har att göra med förväntningen på mentalisering bland socialsekreterare.

Det framkommer i intervjuerna att respondenterna har en grundtanke om att "hålla ut" och genomföra sina arbetsuppgifter trots att klienten är hotfull. Denna grundtanke hos respondenterna går även att tolka i enlighet med Lipskys (2010) teori kring gräsrotsbyråkrati. Det går att koppla till det ständiga dilemmat mellan att vara en myndighetsperson som ska genomföra arbetsuppgifter på uppdrag från organisationen, och samtidigt vara en hjälpande hand för medborgare. Utifrån resonemangen att "hålla ut" för att kunna genomföra sina arbetsuppgifter som socialsekreterare kan det uppfattas som att handläggaren hamnar i kläm i relation till detta dilemma. Den ska finnas där för klienten som uttrycker missnöje, samtidigt som den ska agera som myndighetsperson. Ett tydligt exempel på detta blir när intervjupersonerna i denna studie uttrycker att de håller ut för att kunna genomföra ärenden. Detta anser vi kan vara en copingstrategi för att kunna fortsätta utföra sitt arbete trots att situationen är svår att hantera.

7.3 Att tänja på handlingsutrymmet

Detta tema innehåller resultat gällande socialsekreterares möjligheter till att tänja på sitt professionella handlingsutrymme. Resultatet visar att våld och hot kan påverka socialsekreterare i genomförandet i arbetet.

Handlingsutrymmet kan både begränsas och öka. Resultatet har ett samband med socialsekreterares möjligheter att tänja på sitt handlingsutrymme.

7.3.1 När handlingsutrymmet begränsas

Det framkom i intervjuer att socialsekreterare tror att handlingsutrymmet och förutsättningar att genomföra arbetsuppgifter kan påverkas av att klienten använder hot och våld. Ett vanligt resonemang hos respondenterna var att när våld och hot uppstår i utredningsprocessen finns det risk att

socialsekreteraren inte vågar undersöka ärendet mer ingående och att det föreligger en risk för att utredningen inte sker på ett sätt som socialsekreteraren egentligen skulle vilja eller behöva. Socialsekreterare uppger att rädslan för att bli utsatt kan leda till att de ser mellan fingrarna eller inte utreder ärendet på ett adekvat sätt.

“..man märker i sättet de sitter eller hur de stirrar på en så där och då vågar man inte fråga vidare om det. (...) Jag tror det, och det tror jag också för min egen del att framförallt om man är ny att då vågar man inte gå vidare i det, utan då backar man istället och så lyssnar man på föräldrarna vilka andra förklaringar gällande det som har hänt med anmälan. Det är ju en risk. Så att jag tror en stor risk är att man inte vågar gräva vidare i det man ska gräva i, så att säga.” (Respondent 3)

Scaramuzzino (2020) lyfter utifrån sin undersökning att en stor risk för självcensur i arbetet föreligger när hat, hot och trakasserier förekommer eller när anställda har vetskap om att det kan förekomma. Vi anser att det blir en tydlig påverkan på handlingsutrymmet när socialsekreterare begränsas i sitt arbete. Även Lamothes et al. (2018) resultat visar att socialarbetare har en tendens att undvika klienter som har aggressiva intentioner för att skydda sig själv och att våld och hot kan leda till att kvaliteten på arbetet minskar. Något som även respondenterna i denna studie uppger sker. Det kan tolkas som riskfyllt när arbetet berör barn och ungas trygghet och säkerhet. Det framkommer att socialsekreterare tror att det kan föreligga risk att ärenden läggs ned eller inte utreds utifrån den beskaffenhet ärendet kräver. Att inte inleda utredning efter inkommen anmälan på grund av rädsla för föräldrarna upplever vi blir en direkt påverkan där beslutet kan bli att inte inleda utredning. Det kan tolkas som att en passivitet från socialsekreterare kan uppstå på grund av rädsla för hot och våld från klienten. Av detta resultat är det oundvikligt att bortse från att detta riskerar att påverka den unga som är föremålet för socialsekreterares initiala oro. Vi anser att om barnavårdsutredningar inte hanteras utifrån barnperspektiv och barnets bästa som centralt fokus följs inte heller de riktlinjer som socialtjänstens arbete med barn och unga innefattar, vilket kan innebära att barn som behöver skydd förbises (Socialstyrelsen 2015).

“..man kanske inte riktigt pressar lika hårt, utreder på precis det sättet man hade känt att man egentligen skulle behövt eller så. (...) Jag tänker att det kanske påverkar liksom hur man väljer att utreda. Man kanske inte gör det man egentligen skulle vilja göra.” (Respondent 4)

Ett annat sätt att tänja på handlingsutrymmet är i koppling till kontakten med klienter. Socialsekreterare uppger att det är möjligt att begränsa kontakten med en klient som brukar våld och hot. Begränsningar kan innebära att inte mötas fysiskt eller att kontakten exempelvis endast sker via

telefon. Vissa lyfter att hembesök inte blir aktuella när klienten påvisat ett aggressivt eller hotfullt beteende. Munobwa et al. (2023) beskriver denna strategi som avståndstagande. Socialsekreteraren anser att klienten potentiellt kan vara farlig och väljer att prioritera sin säkerhet, samtidigt som arbetsuppgifterna behöver genomföras. Arbetet sker på ett mer rutinmässigt vis med en distans till klienten. Vår tolkning är att det blir ett sätt att tänja på handlingsutrymmet genom att försöka utföra sina arbetsuppgifter men komma på alternativa sätt att göra detta. Att inte möta klienten fysiskt blir en lösning men handlingsutrymmet minskar då utredningen inte kan genomföras enligt rutin. Om socialsekreterare exempelvis inte kan se barnets fysiska hemförhållanden begränsas underlag i utredning. Det kan tolkas som att denna avståndstagande strategi används som en form av coping (Lazarus & Folkman 1984) av socialsekreterare för att kunna hantera och skydda sig från hot och våld.

I intervjuer framkommer det kopplingar mellan socialsekreterares tidigare arbetslivserfarenhet på ekonomiskt bistånd i jämförelse med dennes nuvarande arbete på barn- och ungdomsavdelning. Respondenten uppger att på enheten för ekonomiskt bistånd var det möjligt att bevilja klienter ekonomiskt bistånd fast de egentligen inte uppfyllde kraven. Anledningen till detta var att socialsekreterare ville skydda sig själva om det var en klient som var hotfull och aggressiv och därmed beviljades klienterna bistånd. Respondenten förklarar att på ekonomiskt bistånd var det möjligt att ta sådana snabba beslut medan på barn och unga skiljer det sig. Processerna på barn- och ungdomsavdelningen är längre, flera är involverade och barn och familjer blir påverkade av besluten. I enlighet med Skau (2018) och Lipsky (2010) ska maktaspekten beaktas vad gäller handlingsutrymmet. Den professionella ska vara medveten om att beslut som fattas kan ha en stor betydelse för klienterna, vilket framgår av respondenternas utsagor. På försörjningsstöd tolkas det som att det inte finns lika mycket risker med att använda makten för att skydda sig själv, även om det innebär att bevilja pengar som klienten inte är berättigad till. Enligt Skau (2018) förväntar sig organisationer lojalitet från yrkesutövaren, även om det innebär att motstrida klienten. Utifrån respondentens uttalande tolkas det som att lojaliteten för lagstiftning och regler kunde förbises på enheten för ekonomiskt bistånd i ärenden där socialsekreteraren upplevde att ett beviljande beslut behövde tas för att skydda sig själv. På barn och unga är det mer riskfyllt att använda sin makt och sitt professionella handlingsutrymme för att försäkra sin egen säkerhet, då socialsekreteraren även behöver beakta säkerheten för barn och unga.

Respondenter uppger att när klienten inte samtycker till insatser och socialsekreterare saknar tillräckligt med underlag för ett tvångsingripande blir det en form av gråzon. Det framgår att frivilliga insatser är en stor del

av arbetet och när klienter är hotfulla eller påvisar aggressivt beteende och samarbete inte är möjligt är det svårt att utreda ärendet i samförstånd med klienten. Det kan kopplas till Lipskys (2010) teori kring dilemmat om hur lagstiftning, regler och riktlinjer ska korrespondera med socialsekreterarens tolkningar i varje individuellt fall där medborgares behov ska tillgodoses. Det tolkas som att det uppstår en konflikt när socialsekreterare identifierar ett hjälpbehov hos klienten som denne själv inte ser. Ett vanligt förekommande resonemang i intervjuerna är att socialsekreterare kan behöva vänta med ärendet där klienter inte är samarbetsvilliga tills uppgifterna är tillräckligt allvarliga för att besluta om ett tvångsomhändertagande. På så sätt kan det gå en viss tid innan socialsekreterare kan agera i ärendet när våld och hot sker. Vi anser att det därmed sker en begränsning av handlingsutrymmet då socialsekreteraren blir oförmögen att agera.

7.3.2 Hårdare bedömningar

Vissa socialsekreterare menar på att utredningsprocessen kan påverkas av hot och våld men att beslutet är oberoende av klientens handlingar gentemot socialsekreteraren, medan andra respondenter uttrycker en direkt påverkan på beslutet. Det framkommer av respondenter att hårdare beslut som exempelvis tvångsvård kan övervägas vid sådana situationer då oro för barnet ökar när föräldern betar sig på ett problematiskt vis gentemot socialsekreterare.

“Går du över gränsen, att hota, begå våldshandlingar så på något sätt säger det någonting om föräldraförmågan, tänker jag. Och det kan få...konsekvensen är väl att beslutet blir...alltså att det blir tuffare beslut för klienten ur klientens perspektiv liksom. Eller med andra ord då liksom att det snarare blir tvång..alltså beslut av en typ av tvångsåtgärd.” (Respondent 2)

Ovanstående citat tolkas som att respondenten menar att hot och våld gentemot socialsekreterare talar för klientens föräldraförmåga. Beslutet kan därmed påverkas då det våldsamma beteendet kan beaktas vid bedömning. Tolkningen av respondentens utsaga är att beslutet kan innebära att ett större ingripande sker och att klientens barn blir tvångsomhändertaget på grund av att hotet och våldet mot socialsekreterare inte går att bortse från. Det kan tolkas som att handlingsutrymmet ökar då hotfullhet och aggressivitet från föräldrar kan vara belägg för tvångsvård. Klienters agerande kan ge socialsekreterare mer marginaler att arbeta med, att då exempelvis lämna frivilligheten i SoL och övergå till LVU-lagstiftning. Vår tolkning är att detta har sitt samband med den fjärde copingstrategi som Munobwa et al. (2023) presenterar. Den innebär att socialarbetare betonar sin auktoritet och makt genom att tolka lagar och regler ännu strängare. Utifrån resultaten från

denna studie kan det anses som att det är en form av coping att ta ett hårdare beslut. Både för att skydda sig själv men även barnen som socialsekreterare tror kan fara illa till följd av klientens aggressivitet. Enligt Scaramuzzino (2020) kan det vara svårt för anställda att förbli oberoende i arbetet när hot och våld förekommer. Det framstår utifrån respondenters uttalande att när hot och våld från klienter sker kan det påverka socialsekreterarens omdöme kring klientens karaktär och därmed kan det leda till hårdare beslut.

7.4 Strukturella aspekter

Under detta huvudtema presenteras och analyseras resultat som berör strukturella omständigheter. Detta avser förhållanden och faktorer som socialsekreterare själva inte kan påverka i sin yrkesroll. Underteman är kategoriserade i två delar. Socialsekreterarens ansvar över sin egen säkerhet, samt ansvaret socialsekreterare har för beslut och utredningar.

7.4.1 Att ansvara för sin egen säkerhet

Det framkommer i intervjuerna att socialsekreterare har mycket eget ansvar i utredningar vad gäller att bedöma säkerheten i ärenden utifrån ett strukturellt perspektiv. Respondenterna i intervjustudien uppger att i vissa situationer är tolkningsutrymmet för stort vad gäller att avgöra om de befinner sig i en farlig situation eller inte. Det är mycket ansvar att som enskild socialsekreterare behöva göra bedömningar i vad som anses vara genuina hot jämför med tomma hot som sägs i affekt. Vi anser att det är svårt för socialsekreterare att avgöra när de ska använda sig av säkerhetsrum eller vakter. Socialsekreterare uppger att det hade varit tryggare om riktlinjer och direktiv var tydligare gällande när klienten går över gränsen och vidare åtgärder behöver tas. En socialsekreterare uttrycker att det hade förenklat dennes arbete om arbetsledningen beslutat om tydliga direktiv.

"Men då kanske det hade varit lite lugnare och tryggare för att då hade det inte heller varit upp till en själv att bedöma och känna sig kanske fjantig om man känner sig rädd. Så kan det ju vara lite nu då om man uttrycker något och inte får gehör så kan det ju bli att man tänker okej, men de tycker jag är löjlig eller reagerar för starkt eller så." (Respondent 4)

Utifrån detta citat kan det tolkas som att handlingsutrymmet är för stort i vissa situationer. Det framkommer i intervju att bedömningarna är individuella vad gäller när socialsekreterare känner sig hotade eller inte. Likt det Pham och Meager (2008) lyfter i sin studie verkar det som att det är ett särskilt krävande att arbeta som socialsekreterare för barn och unga. Å ena sidan behövs handlingsutrymmet för att kunna göra enskilda

bedömningar, men å andra sidan ställer det högre krav på socialsekreterare. Att behöva avgöra när situationer eskalerar eller när större säkerhetsåtgärder ska vidtas tolkas som en svårighet. Det stora handlingsutrymmet i sådana situationer kan tolkas som utmanande snarare än underlättande. Att behöva göra egna bedömningar kan anses vara farligt enligt vår mening då risk föreligger att situationen förmildras av socialsekreteraren och ärendet inte lyfts med arbetsledning på grund av rädsla för att bli avfärdad.

Något vi även uppmärksammar i detta avsnitt är kopplingen till normalisering (Lundgren et al. 2001: Isdal 2001) och mentalisering (Fonagy & Bateman 2019). Vi finner en problematik i att det framstår som att normalisering och mentalisering av våld och hot är vanligt förekommande. Enligt vår tolkning kan det vara problematiskt att socialsekreterare själva ska bedöma när hotet och våldet går för långt. Särskilt med hänsyn till att resultaten visar att socialsekreterare tenderar att förmildra våldet och de betonar att de behöver ha förståelse för klientens handlingar. Samtidigt som att normalisering av hot och våld sker har socialsekreterare som ansvar att ange när de blir utsatta, vilket enligt oss är en paradox. Vår tolkning att ju mer våld och hot normaliseras, desto svårare blir det för socialsekreterare att avgöra när det inte längre är hanterbart.

7.4.2 Att ansvara för utredningar och beslut

Något som framkommer i intervjuerna är att det enligt vår tolkning framgår att socialsekreterare känner sig utsatta och ansvariga i utredningen trots att de arbetar för en myndighet och ofta tar beslut i samförstånd med chef och i enlighet med lagar och riktlinjer. En socialsekreterare uttrycker:

“...många av de bedömningar man gör är ju mina personliga bedömningar utifrån min kompetens och den delegation jag har, vilket gör att man själv ska stå till svars så att säga för de flesta bedömningar själv. Sen har man alltid sin chef, ofta som liksom en uppbackning i det, men utåt så är det ju du som är ansvarig för saker och det är klart att då blir man ju också utsatt som person på ett annat sätt mot om det hade varit ett företag i stort kanske. Att man själv håller sig själv ansvarig i yttersta läget i många situationer och det blir också ett sätt att man är den personen som behöver ta emot kritik från vårdnadshavare eller andra professioner och liknande. Som man kanske inte hade behövt göra på samma sätt om det var en annorlunda lagstiftning där handlingsutrymmet var mindre.” (Respondent 6)

Det tolkas som att respondenten menar att socialsekreterare utifrån ett strukturellt perspektiv har det största ansvaret i de beslut som tas. Detta på grund av att lagstiftningens utformning. Vår tolkning är att ju större handlingsutrymmet är, desto mer ansvar har socialsekreteraren som individ. Socialsekreterare uppger att trots stöd från enhetschef blir handläggaren den

som omgivningen betraktar som ansvarig. Handläggaren förväntas bemöta kritik för beslut som stödjer sig i lagstiftning men som samtidigt har sin grund i socialsekreterarens personliga bedömning.

En annan socialsekreterare berättar att hen var sjukskriven och hade en klient som ville vänta till hen kom tillbaka till arbetsplatsen för att diskutera ett beslut som denna socialsekreterare tog innan sin sjukskrivning. Detta trots att ärendet har handlagts tillsammans med en kollega som var tillgänglig på arbetsplatsen. Även detta tolkar vi som ett exempel där socialsekreterare individuellt ska stå till svars för det beslut de tagit. Då detta framkommer i intervjuer kan det anses vara en ytterligare faktor till stress och utsatthet för socialsekreterare. Hot och våld riktas gentemot socialsekreteraren individuellt snarare än myndigheten som beslutet har tagits under.

Ansvar som socialsekreterare upplever att de har grundar sig i den ramlag Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) är, samt det breda handlingsutrymmet och det ansvar som socialsekreterare erhåller. Även om socialsekreterare, precis som Lipsky (2010) beskriver det, företräder en myndighet och genomför uppdrag som ställföreträdare framkommer det att klienter håller deras handläggare ansvariga. Skau (2018) lyfter att det kan vara frestande för professionella att använda organisationens direktiv som ett försvar gentemot klienten, men att det snarare kan få motsatt effekt. Det kan tolkas som att även vid förklaring för klienten att beslut har tagits i konsensus med chef eller kollega i enlighet med lagstiftning och riktlinjer kan ilska och frustration fortfarande riktas gentemot socialsekreteraren själv. Detta går även att betrakta utifrån teorin om att gräsrotsbyråkrater (Lipsky 2010) är medborgarens mellanhand till myndigheten. Det är socialsekreteraren som klienten haft kontakt med under utredningsprocessen. De etablerar en relation, även om det är en professionell sådan. När klienten får beslut från socialsekreterare som de inte är nöjda med blir socialsekreterarens roll som myndighetsperson påtaglig, men det är fortfarande den personen som klienten kunnat medla med tidigare i sin roll som klient. Med detta i åtanke är det begripligt att det därmed blir socialsekreteraren som klienten anser ska ta emot kritiken.

7.5 Arbetsmiljö

Följande avsnitt innefattar arbetsmiljöfaktorer som socialsekreterare upplever står i relation till hot och våld av klienter. Avsnittet innefattar de praktiska och officiella trygghet- och säkerhetsstrategier socialsekreterare har på sin arbetsplats och även andra uttalade strategier som anses vara en del av det vardagliga arbetet. Underteman är kategoriserade utifrån detta.

7.5.1 Stöd från kollegor och arbetsledning

Socialsekreterare uppger att deras arbetsplatser har bra attityder gentemot våld och hot. De upplever att det tas på allvar samt att de tror att de skulle få stöd av både arbetsledning och kollegor om de själva skulle bli utsatta för våld eller hot. Däremot är det en respondent som uppger att stödet kan variera på arbetsplatsen och att det eventuellt kan vara personbundet. Respondenten själv upplever att hen har fått stöd från arbetsledningen men att andra på arbetsplatsen upplevt att de inte fått gehör vid tidigare tillfällen. Något som enligt oss kan anses vara riskfyllt.

Att ta hjälp av kollegor är däremot något som alla uppger är möjligt. Den omhändertagande kulturen verkar vara en stor del av arbetsmiljön. Vissa respondenter uppger att det kollegiala stödet är av så stor vikt att socialsekreterare inte hade arbetat kvar på socialtjänsten om det inte fanns. Möjligheten att kunna ventilera till sina kollegor och be om hjälp eller stöd framstår som väsentlig. En reflektion är att det kollegiala stödet blir så pass vitalt då vetskapen och förtroendet för säkerhetsrutiner framstår som bristfällig på många arbetsplatser.

Stöd från kollegor och arbetsledning är något som även lyfts som en central aspekt inom tidigare forskning. HaeJung och Hopkins (2015) lyfter att det framkommer att goda relationer mellan socialsekreterare, kollegor och arbetsledning kan tillförsäkra trygghet. De menar att en god kultur på arbetsplatser gentemot förekomsten av hot och våld innebär att det tas på allvar när en socialarbetare blir utsatt eller uttrycker oro. Även Lamothe et al. (2018) lyfter vikten av ett öppet klimat och främja samarbete mellan kollegor och arbetsledning vad gäller hot och våld. Att ta hjälp av kollegor och arbetsledning beskrivs av Lamothe et al. som en positiv strategi vilket utifrån vår tolkning av vårt resultat verkar vara en vanlig strategi. Kollegor och arbetsledning kan även finnas där som avlastning och hjälpa till eller stötta socialsekreterare i de ärenden som kräver vilket också beskrivs som en positiv strategi av Lamothe et al. (2018).

7.5.2 Säkerhetsåtgärder

Vad gäller arbetsmiljön varierar svaren i förhållande till förtroende och vetskap om säkerhetsrutiner. Flera respondenter uppger missnöje över lokalerna. Exempelvis att säkerhetsrummen inte är tillräckligt säkra och att utformningen eller säkerhetssystem kan innebära risker. Socialsekreterarna som har åsikter kring utvecklingsmöjligheter i förhållande till lokaler lyfter att det handlar om resurser och en övervägning av högre led om behov verkligen föreligger eller inte. Vad gäller säkerhetsrutiner uttrycker många av respondenterna en ovisshet. Det framkommer att vissa socialsekreterare inte vet om det existerar några officiella rutiner och riktlinjer då de inte fått

information på området. Socialsekreterare uppger även att säkerhet är något som sällan talas om. Flera uppger att när det väl sker en våldshändelse lyfts risker och säkerhetstänk på personalmöten, men att det ofta glöms bort. Flertalet av socialsekreterarna uttrycker att det hade kunnat ske mer genomgångar av säkerhetsrutinerna och fler övningar. Det lyfts däremot i vissa intervjuer att socialsekreterare upplever att de säkerhetsrutiner som är nedskrivna och formella inte är lika väsentliga som fysiska åtgärder som exempelvis säkerhetsanpassade lokaler. Det framstår som att lokaler, kollegialt stöd och uppbackning från arbetsledning är det som bidrar till mest trygghet.

I HaeJungs och Hopkins (2015) forskning framkommer vikten av tydliga regler och direktiv samt fungerande säkerhetsrutiner. Detta för att minska riskerna i möten. Respondenterna i vår intervjustudie har inte full vetskap om säkerhetsrutinerna som råder på deras arbetsplatser vilket kan innebära en direkt fara om hot och våld uppstår. Ett annat resonemang i Nordesjös (2019) forskning är även att anställda har ett ansvar att själva ta reda på vilka rutiner det är som råder. Detta kan eventuellt kopplas till varför socialsekreterarna i vår studie inte har kunskap om säkerhetsrutinerna, då inte alla uttryckte ett särskilt stort behov av det eftersom de anser att lokalerna och det vardagliga arbetet bidrar med mer trygghet. Därmed tror vi att det är möjligt att de inte är lika intresserade av att ta reda på om det finns formella rutiner. Det framkommer av respondenterna även ett missnöje över lokaler. Anledningen till varför dessa brister inte åtgärdas är på grund av att det hänger på en större politisk plan vad exempelvis gäller resurser. Detta kan kopplas till Lamothes et al. (2018) resultat gällande vikten av att högre ledning lyssnar på de anställda för att kunna tillgodose dem med trygghet på arbetsplatsen. Vår reflektion är att det innebär en fara när socialsekreterare ger kritik gällande organisatoriska förutsättningar och inte blir hörda. Detta eftersom det är socialsekreterare som jobbar i direktkontakt med klienter och därmed kan identifiera utvecklingsmöjligheter. Det är även socialsekreterarens trygghet som riskeras om exempelvis lokaler inte är utformade i enlighet med ett säkerhetstänk. Om socialsekreterare inte får gehör riskerar de att fara illa om hot och våld uppstår anser vi.

Alla arbetsplatser har tillgång till larm men respondenter uppger att de inte alltid tar med sig larm på exempelvis hembesök. Det lyfts även i intervjuer om larmen bör tas med på alla former av möten och vara synliga i förebyggande syfte. Det framkommer att ett etisk förhållningssätt är viktigt vad gäller utvecklingen av säkerhetsåtgärder. Socialsekreterarna lyfter att det blir en etisk fråga då det kan vara triggande för klienten att se larmen framme. Detsamma gäller när det är lämpligt för väktare att närvara vid klientmöten. Socialsekreteraren behöver göra en bedömning gällande om det är passande i relation till ärendet och klienten att ha larm synligt eller

väktare i rummet för att undvika att en klient känner sig felaktigt bedömd. Enligt socialsekreterare kan det ge motsatt effekt, att det snarare kan trigga klienten än att lugna. Enligt socialsekreterare kan allt fler säkerhetsåtgärder innebära att en distans skapas mellan myndighet och samhälle.

Det framstår som att det krävs en noggrann etisk beaktning vad gäller hänsyn till säkerhetsåtgärder. I relation till säkerheten krävs även där en observans gällande maktbalansen som Skau (2018) och Lipsky (2010) betonar är väsentlig. Vår tolkning är att för att socialsekreteraren ska kunna hålla balansen mellan att representera en myndighet samtidigt som den ska möta medborgare krävs det att en relation existerar mellan handläggare och klient. Även om relationen är professionell behövs den för att arbetet sinsemellan ska ha så goda förutsättningar som möjligt. Det framkommer att den professionella även behöver en viss relation till klienten för att kunna göra bedömningar gällande sin säkerhet i klientens tillvaro istället för att behandla alla klienter med samma restriktioner. Precis som Lipsky (2010) uttrycker är syftet med handlingsutrymmet att kunna göra individuella bedömningar för klienter och se till deras behov på bästa möjliga sätt utifrån de organisatoriska förutsättningar socialsekreteraren har. Vi anser att socialsekreterarens säkerhet är essentiell, men samtidigt kan det vara skadligt för relationen mellan klient och professionell att i förebyggande syfte utgå från att varje klient kan vara hotfull eller våldsam och ta åtgärder som inte är behövliga.

8. Slutdiskussion

För att slutligen sammanfatta resultatet och analysen kommer vi att lyfta det mest huvudsakliga och sammantagna resultatet av studien i denna slutdiskussion genom att koppla empirin till vårt syfte och våra frågeställningar. Syftet för denna studie är att öka kunskapen om hur socialsekreterare vid barn- och ungdomsenheter ser på hot och våld och hur de hanterar detta på arbetsplatsen. Frågeställningarna utformades i tro om att svaren skulle uppfylla syftet och berörde handlingsutrymme och yrkesroll, strategier och säkerhet på arbetsplatsen. I detta avsnitt diskuteras resultaten i relation till syfte och frågeställningar övergripande och på ett samhällsplan utifrån makt och etiska aspekter. Det inkluderas slutligen ett avsnitt om forskningens betydelse för det sociala arbetet samt förslag på vad som hade varit av intresse i den framtida forskningen inom ämnet.

8.1 Syfte och frågeställningar - den sammantagna slutsatsen

Vi undersökte i denna studie hur våld och hot kan påverka socialsekreterares handlingsutrymme och deras yrkesroll. Vår tolkning av resultatet är att hot och våld från klienter bidrar till att socialsekreterarna i sin yrkesroll förväntas kunna hantera dessa situationer. Även om respondenterna belyser att de inte förväntas acceptera hot och våld, finns det enligt vår tolkning förväntningar på att kunna handskas med utåtagerande klienter. Det nämns i intervjuerna att socialsekreterare ska ha "skinn på näsan" eller kunna förstå varför människor blir upprörda och agerar utifrån sina känslor. Enligt vår tolkning kan den normalisering av våld och hot som föreligger göra det svårt för socialsekreterare att avgöra när klienter går över gränsen, eftersom den enligt normaliseringsprocessen (Lundgren et al. 2001: Isdal 2001) ständigt förflyttas. Mest troligtvis sker en gränsförflyttning i arbetet och detta blir konkret när socialsekreterare uppger att de står ut med vissa händelser i arbetet, men inte i privatlivet. Vi ser även ett stort dilemma gällande att samtidigt som våld och hot förmildras på arbetsplatser och socialsekreterare förväntas ha förståelse för våldet, så ska de själva bedöma när de befinner sig i en riskfylld situation. Det blir en typ av paradox där den våldsutsatta ska identifiera sin utsatthet, samtidigt som den måste förstå våldsutövaren genom mentalisering (Fonagy & Bateman 2019) och kunna hantera dennes ilska. Enligt vår tolkning är detta mest sannolikt en svår balansgång, om inte en omöjlig sådan, när gränser är otydliga.

Lundgrens et al. (2001) teori om normaliseringsprocessen i relation till man och kvinna är intressant att diskutera även i relation till socialsekreterare på barn- och ungdomsavdelningen. Mäns våld mot kvinnor kan diskuteras även i denna kontext då vår uppfattning är att socionomyrket är kvinnodominerat. I detta yrke möter kvinnliga socialsekreterare manliga klienter, därmed är det inte omöjligt att våldet mot socialsekreterare kan betraktas utifrån detta perspektiv. Även om det finns en tydlig maktordning mellan klient och socialsekreterare som Skau (2018) belyser, så finns det enligt oss även maktordning mellan män och kvinnor där kvinnor är underordnade män. Därmed är det inte omöjligt att denna maktordning blir en bidragande faktor till att hot och våld förekommer inom ett kvinnodominerat yrke. Likt det som presenteras i resultat och analysavsnittet är det möjligt att manliga klienter tar till våld och hot som ett verktyg för att återta makt när de känner sig underordnade. Det är intressant att reflektera på vilket sätt könsroller kan påverka mötet, och ifall det är en bidragande faktor till att hot och våld gentemot socialsekreterare kan förekomma, till skillnad från om det hade varit ett mansdominerat yrke.

Det framstår som att handlingsutrymmet kan påverkas genom en passivitet från socialsekreterare, men även leda till att socialsekreterare får ta strängare

beslut. Passiviteten i utredningar är något som vi särskilt reagerade över. Om socialsekreterare inte vågar gå vidare i ärenden eller utreda så som de ska, föreligger det risk att barns behov förbises. Enligt Socialstyrelsen (2015) har socialtjänst det yttersta ansvaret att skydda barn när vårdnadshavare inte kan tillgodose sina barns behov. Utredning ska skyndsamt inledas när socialtjänst får kännedom om ett barn som kan behöva åtgärd utifrån 11 kap 1 § SoL (Socialtjänstlag 2001:453). Om socialsekreterare inte vågar inleda utredning eller inte utreder på det sätt som de egentligen ska finns det en risk att barn kan fara illa, vilket är en förödande konsekvens. Vår uppfattning är att i de fall som barn har farit illa i hemmet och socialtjänst har varit involverade i ärendet, så väcks det ofta debatter kring om socialtjänsten faktiskt gör sitt arbete. Detta kan enligt vår tolkning leda till mer negativitet gentemot socialtjänsten, som sedan i sin tur kan leda till mer hot och våld gentemot socialsekreterare. Att socialsekreterare inte utreder så som de ska eller inte inleder utredning alls anser vi kan innebära en direkt fara för barn, samt även utifrån ett större samhällsperspektiv leda till mer fientlighet och misstro från klientens sida gentemot socialtjänst som myndighet.

Vår andra forskningsfråga har undersökt hur socialsekreterare hanterar hot och våld på arbetsplatsen, och huruvida socialsekreterare upplever att de har adekvata strategier för att hantera situationer som kan tänkas uppkomma. I likhet med Lamoths et al. (2018) undersökning belyses att socialsekreterare kan använda sig av positiva strategier för att hantera hotfulla situationer, vilket också har identifierats i respondenternas utsagor. Respondenterna använder sig av larm eller väktare vid besök, och avslutar mötet om stämningen eskalerar. Stöd från kollegor och arbetsledning är väsentlig, och är en positiv strategi som används i stor utsträckning. Under intervjuerna framkommer andra copingstrategier som inte är lika positiva. Bland annat kan hot och våld leda till att socialsekreterare drar sig undan, inte utreder i den utsträckning som de ser nödvändigt och begränsar kontakten med klienter för att skydda sig själva. Att det finns en grundtanke inom yrket att man ska tåla en viss nivå av hot och våld från klienter tolkar vi också som en copingstrategi för att klara av de svåra situationerna. Att normalisera våldet kan också tolkas som en copingstrategi för att det inte ska påverka socialsekreterarna för mycket i arbetet.

Vad gäller vilken kunskap och tilltro socialsekreterare har till säkerhetsrutinerna på deras arbetsplatser varierar svaren. Vissa har mer kunskap än andra och detsamma gäller tilltro. Vissa socialsekreterare uttrycker ett behov av att ha tydligare säkerhetsrutiner medan andra menar på att det är lokaler, det vardagliga arbetet och det kollegiala stödet som bidrar med säkerhet och trygghet. Det är möjligt att utvecklingen av dessa copingstrategier beror på avsaknaden av tydliga rutiner. Att behöva göra

egna riskbedömningar i ärenden samt behöva stå till svars som ensam socialsekreterare är aspekter som vi anser skapar en känsla av otrygghet hos socialsekreterare.

Ovanstående resultat är intressant utifrån en etisk infallsvinkel gällande hur relationen mellan klient och socialsekreterare kan påverkas av fler säkerhetsåtgärder. Ett vanligt förekommande resonemang är att för mycket säkerhetsåtgärder i förebyggande syfte snarare stjälper än hjälper. Precis som Skau (2018) belyser finns det en ojämnhet i maktfördelning mellan klienter och socialsekreterare. Implementering av fler säkerhetsåtgärder kan leda till att en distans skapas, som i sin tur bidrar till att klyftan mellan socialsekreterare och klienter ökar. På så sätt blir maktfördelningen mer ojämnhet. Vi tror att det finns en risk att vidtagande av större säkerhetsåtgärder i alla ärenden innebär att det sociala arbetet inte kan utföras på samma sätt som idag. Om exempelvis vakter och säkerhetsrum skulle användas i förebyggande syfte vid varje möte kan det innebära att en förutfattad mening skapas om att alla klienter på socialtjänsten är farliga, vilket inte är korrekt. Enligt oss skulle detta innebära att relationsskapandet hämmas och mest troligtvis hade samhällsmedborgare inte velat söka sig till socialtjänst för hjälp, på grund av rädsla för att bli dömda i förväg. Inte nog med att det kan anses som kränkande för klienten skulle det även innebära en standardisering av socialt arbete, vilket enligt Lipsky (2010) inte är lämpligt. Däremot tolkas det som att det är en svårighet för socialsekreterare att göra riskbedömningar utifrån varje klient. En standardiserad lösning på säkerhetsåtgärder är däremot inte att föredra. Enligt vår reflektion bör socialsekreterare fortsätta göra individuella bedömningar gällande säkerheten, däremot behöver de mer underlag och riktlinjer för hur dessa bedömningar skall vidtas.

8.2 Summering och förslag på framtida forskning

En styrka i vårt arbete är att vi har fått liknande svar från respondenterna som redogör för liknande tolkningar och förhållningssätt till hot och våld på arbetsplatsen. Detta innebär att en viss grad av teoretisk mättnad är nådd, trots ett mindre urval än planerat. Vi anser därför att resultatet från denna studie kan bidra med värdefull kunskap i det praktiska arbetet, genom att vi har belyst brister och förbättringsområden vilket kan användas för att stärka och utveckla arbetsförhållanden för socialsekreterare. Däremot kan det också ses som en svaghet i arbetet att urvalet blev mindre än planerat och respondenter från endast tre kommuner medverkade. Om fler respondenter från andra kommuner hade intervjuats, hade kanske resultatet sett annorlunda ut.

Vi anser att det är en styrka att vi har använt oss av ett kvalitativt förhållningssätt, vilket har lett till att vi har fått en fördjupad förståelse för

socialsekreterares syn och tolkningar kring hot och våld på sin arbetsplats. Vi har kunnat få en förståelse för hur socialsekreterares arbete påverkas av hot och våld, samt vilka konsekvenser det kan få för utredningar och beslut. Detta anser vi är värdefull kunskap både vad gäller för det sociala arbetet som fält, men också för det praktiska arbetet. Genom att ha en medvetenhet kring vilka effekter hot och våld kan få för socialsekreterarnas arbete, kan den kunskapen användas för att förebygga att det sker. Ett förslag för den framtida forskningen kan exempelvis vara att genomföra studier gällande hur socialsekreterare som är utsatta för våld och hot från klienter ska uppmärksammas och få adekvat stöd. Undersökningar kan eventuellt lyfta hur socialsekreterare bättre ska kunna identifiera våld och hot istället för att behöva göra egna bedömningar. Ytterligare ett förslag för den framtida forskningen är att undersöka vilka konsekvenser det kan få för barn och familjer att utredningar och beslut kan påverkas av hot och våld. Vi anser att det är en intressant infallsvinkel att studera vidare.

9. Referenser

AFS (1993:2). *Våld och hot i arbetsmiljön*. Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling.

<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/vald-och-hot-i-arbetsmiljon-foreskrifter-afs1993-2.pdf> [2023-04-5]

Arbetsmiljöverket. (2018). *Projektrapport "Socialsekreterares arbetsmiljö"*. <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf> [2023-04-6]

Bateman, A. & Fonagy, P. (2019). Introduction. I Bateman, A & Fonagy, P (red.) *Handbook of Mentalizing in Mental Health Practice*. American Psychiatric Association publishing. Washington DC. Second Edition, ss. 3-21.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/halmstad/reader.action?docID=5790646>

Berger, P & Luckmann, T. (1991). *The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge*. London: Penguin

Birkler, J. (2022). *Vetenskapsteori: en grundbok*. Liber.

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber: Stockholm.

Burr, V. (2015). *Social constructionism*. London: Routledge

Denscombe, M. (2018). *Forskningshandboken. För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur AB

Eriksson-Zetterquist, U & Ahrne, G. (2022) Intervjuer. I Ahrne, G & Svensson, P (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Liber AB. Tredje upplagan. ss. 56-78

HaeJung, K. & Hopkins, K. (2015). Child Welfare Workers' Personal Safety Concerns and Organizational Commitment: The Moderating Role of Social Support. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*. Volume 39, 2015 - issue 2.
DOI:10.1080/23303131.2014.987413

Hagekull, B. Hallberg, M & Hermansson, J. (2005) *Granskning av professor Eva Lundgrens forskning i enlighet med Uppsala universitets regler om*

förfarande vid anklagelser om vetenskaplig ohederlighet. Uppsala universitet, Dnr UFV 2005/1023.

Isdal, P. (2001). *Meningen med våld*. Gothia Förlag AB: Stockholm

Kvale, S & Brinkmann, S. (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur AB. Lund.

Lamothe, J. Couvrette, A. Lebrun, G. Yale-Soulière, G. Roy, C. Guay, S. & Geoffrion, S. (2018). Violence against child protection workers: A study of workers' experiences, attributions, and coping strategies. *Child Abuse & Neglect*, 81, 308-321. DOI:10.1016/j.chiabu.2018.04.027

Lazarus, S. R & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and coping*. Springer publishing company Inc. New York.

Lindkvist, H. (2023) Efter påverkanskampanjen: Socialsekreterare hotas och barn försvinner. *Dagens Nyheter*. 10 januari.
<https://www.dn.se/sverige/efter-paverkanskampanjen-socialsekreterare-hota-s-och-barn-forsvinner/> [2023-04-06]

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation

Lundgren, E & Heimer, G & Westerstrand, J & Kalliokoski A. (2001). *Slagen dam- Mäns våld mot kvinnor i jämställda Sverige - en omfattningsundersökning*. Brottsoffermyndigheten Umeå, Uppsala Universitet Stockholm, Fritze distributör.

Munobwa, J. Öberg, P. & Ahmadi, F. (2023). Helping or Controlling? Choice of Coping Methods When Dealing with Violent Clients in Statutory Social Work. *Social Sciences*; Basel Vol. 12, Iss. 2, (2023): 58.
DOI:10.3390/socsci12020058

Nordesjö, K. (2019). Instrumental, Interpersonal or Holistic: Social Work Managers' Conceptions of Safety in the Psychosocial Work Environment. *Journal of Social Service Research*, 46:6, 789-800, DOI: 10.1080/01488376.2019.1658690

Rydén, H. (2022). Hundratals demonstrerade mot lvu i Göteborg. *Dagens Nyheter*. 13 februari.
<https://www.dn.se/sverige/hundratals-demonstrerade-mot-lvu-i-goteborg/> [2023-04-06]

SBU - Statens beredning för medicinsk och social utvärdering. (2022). *Vägledning för granskning av studier med kvalitativ metodik*.
https://www.sbu.se/globalassets/ebm/vagledning_granskning_studier_kvalitativ_metodik.pdf [2023-05-17]

Scaramuzzino, G. (2020). Workplace Violence: A Threat to Autonomy and Professional Discretion. *Sociologisk Forskning*, 57 (3–4):249–270.
DOI:10.37062/sf.57.22059.

(SFS 1990:52) *Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga*

(SFS 2001:453) *Socialtjänstlag*

Skau, G. (2018). *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Stockholm: Liber

Socialstyrelsen. (2015). *Utreda barn och unga. Handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen*.
<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2015-1-9.pdf> [2023-04-10]

Socialstyrelsen. (2023). *Våld i nära relationer*.
<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/vald-och-brott/vald-i-nara-relationer/> [2023-04-18]

SOSFS 2014:6 (S). *Handläggning av ärenden som gäller barn och unga*. Socialstyrelsen.

Svensson, K. Johnsson, E. & Laanemets, L. (2021). *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur

Svensson, P. & Ahrne, G. (2022). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Liber: Stockholm, ss. 24-38.

Tham, P. & Meagher, G. (2008). Working in Human Services: How Do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare?. *The British Journal of Social Work*, Volume 39, Issue 5, July 2009, ss.807-827. DOI:101093/bjsw/bcm170

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*.
https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska_principer_VR_2002.pdf [2023-05-16]

Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed*.

https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf [2023-05-16]

Westerberg, A. & Chamy, C. (2023). Säpo: Auktoritära stater agerar allt mer offensivt. *Dagens Nyheter*. 22 februari.

<https://www.dn.se/sverige/sapo-haller-presstraff-om-sakerhetshoten-mot-sverige/> [2023-04-06]

10. Bilagor

10.1 Bilaga 1. Informationsbrev

Förfrågan och information om deltagande i undersökning

Du tillfrågas härmed om att delta i en intervjustudie gällande våld, hot och trakasserier gentemot socialsekreterare på socialtjänstens barn- och ungdomsavdelning.

Studien syftar till att undersöka socialsekreterares syn på hot, våld och trakasserier, främst i relation till handlingsutrymme och yrkesroll. Studien kommer att genomföras i form av individuella intervjustudier. Tidsramen för varje intervju är ca 30-60 minuter. Intervjuerna kan genomföras fysiskt om det geografiska avståndet tillåter och beroende på önskemål, annars sker intervjuer digitalt via exempelvis Zoom. Vid inhämtat samtycke kommer intervjuerna att spelas in. Ljudfilerna kommer sedan att transkriberas och analyseras. I det slutliga materialet kommer inga enskilda personer eller verksamheter att kunna identifieras. Under arbetets gång förvaras det insamlade materialet på skyddade lagringsutrymmen. Ljudfiler och identifierande material raderas efter bearbetning.

Undersökningen genomförs som en del i vår utbildning, inom Socionomprogrammet vid akademien för hälsa och välfärd vid Högskolan i Halmstad. Ansvarig lärare är Sara Högdin sara.hogdin@hh.se.

Dina personuppgifter behandlas inom studien endast enligt ditt samtycke, och enligt kraven i dataskyddsförordningen. Ditt deltagande i studien är helt frivilligt och du kan när som helst återkalla ditt samtycke utan att ange orsak. Ett återkallande påverkar dock inte den behandling som skett innan återkallandet. Du kan också när som helst begära att få en kopia av dina personuppgifter.

Ljudfilerna kommer att behandlas inom ett personligt lagringsutrymme på Högskolans server. Obehöriga kommer inte att ha tillgång till dina personuppgifter. De av dina personuppgifter som kommer att behandlas är: namn, ålder, kön, e-postadress och arbetsplats.

Dina personuppgifter kommer att raderas när examensarbetet är godkänt.

Personuppgiftsansvarig för studien är Högskolan i Halmstad, som nås via registrator@hh.se eller 035-16 71 00. Övrig information om hur Högskolan hanterar personuppgifter, och dina rättigheter utifrån dataskyddsförordningen,

finns på www.hh.se/dataskydd. Har du frågor kan du också kontakta Högskolans dataskyddsombud, Anna Frederiksen, via dataskydd@hh.se.

Den färdigställda uppsatsen kommer att publiceras på DIVA och finnas tillgänglig digitalt på DIVA portalen <http://www.diva-portal.se/>

Med vänlig hälsning,

Emelie Andersson

emelia20@student.hh.se

Zselyke Szabo

zsusza20@student.hh.se

Socionomprogrammet, akademien för hälsa och välfärd
Högskolan i Halmstad

10.2 Bilaga 2. Samtyckesblankett

Samtycke till deltagande i en intervjustudie om socialsekreterares syn på hot, våld och trakasserier på socialtjänstens barn- och ungdomsavdelning.

Jag har fått information om studien och accepterar att delta.

Jag har fått information om att de uppgifter som samlas in om mig kommer att behandlas konfidentiellt, på ett sådant sätt att min identitet inte kommer att avslöjas för obehöriga.

Jag är medveten om att min medverkan är helt frivillig och att jag när som helst och utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande.

Underskrift

.....

Namnförtydligande

.....

Ort och datum

10.3 Bilaga 3. Intervjuguide

Intervjuguide

Inledande presentation av examensarbetets skribenter samt information om intervjunns genomförande, och inhämta samtycke till att spela in intervjun. Inhämta generell bakgrundsinformation som namn, ålder och kön.

Bakgrundsfrågor:

1. Beskriv din arbetslivserfarenhet inom socialtjänsten

- Hur länge har du arbetat som socialsekreterare för barn och unga?
- När tog du examen i socialt arbete?

Inledningsfrågor:

2. Vad definierar du som hot, våld och trakasserier på arbetsplatsen?

- Upplever du att hot, våld eller trakasserier är vanligt förekommande i ditt yrke?
- Anser du att du har ett farligt yrke?

Yrkesroll

3. Hur tror du att hot, våld och trakasserier kan påverka socialsekreterares arbete?

- Tror du att rädsla för hot, våld och trakasserier kan påverka arbetet (yrkesrollen) som socialsekreterare inom barn- och ungdomsavdelning, och i så fall på vilket sätt? (med yrkesroll menas normer, förväntningar och föreställning på dig som socialsekreterare)
- Kan det finnas vissa situationer som en socialsekreterare kan förväntas acceptera som en del av arbetet?
- Vad kan hot, våld och trakasserier få för konsekvenser för socialsekreterare i stort?

Handlingsutrymme

4. Tror du att socialsekreterares handlingsutrymme påverkas av våld, hot och trakasserier, eller risken för att det kan förekomma?

- Är det möjligt att begränsa kontakten med klienter efter att den har visat aggressiva tendenser?

- Tror du att hot, våld och trakasserier kan påverka en socialsekreterares förutsättningar att genomföra sina arbetsuppgifter?
- Vad kan hot, våld och trakasserier (eller rädslan för detsamma) få för konsekvenser för handlingsutrymmet när det kommer till mötet med klienter och de beslut som fattas etc.?

Strategier

5. Har du strategier om det skulle uppstå en hotfull situation?

- Berätta mer om strategier i olika situationer (miljöer) till exempel kontor, hembesök etc.
- Känner du att du kan ta hjälp av kollegor om det skulle uppstå en hotfull situation?
- Känner du att du kan ta hjälp av arbetsledningen om det skulle uppstå en hotfull situation?

Säkerhet

6. Känner du till om det finns säkerhetsrutiner vid hot, våld och trakasserier på din arbetsplats?

- Berätta mer om själva rutinerna.
- Hur fick du information om säkerhetsrutinerna?
- Tror du alla får information om de rutiner som föreligger? Hur?
- Vad har du för inställning till de rutiner som finns? Känner du dig tryggare av att de finns?
- Vilka attityder finns på arbetsplatsen kring förekomsten av hot, våld och trakasserier?
- Finns det några utvecklingsområden? - Har du funderat på att lyfta detta med arbetsledning?